



CRNA GORA  
GLAVNI GRAD PODGORICA  
SLUŽBA ZA GRAĐANE

Njegoševa 20, 81000 Podgorica, Crna Gora  
tel: +382 20 482 082, 482 083  
email: [vladislav.dajkovic@podgorica.me](mailto:vladislav.dajkovic@podgorica.me)  
[www.podgorica.me](http://www.podgorica.me)

# **IZVJEŠTAJ O RADU SLUŽBE ZA GRAĐANE ZA 2024.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***

Služba za građane je tokom 2024. godine dodatno pojačala aktivnosti na unapređivanju obavljanja povjerenih poslova s ciljem što veće otvorenosti i transparentnosti, ali i istovremeno organizovanijeg i efikasnijeg rada u skladu sa potrebama i interesima građana.

U skladu sa navedenim u kontinuitetu smo doprinosili većem povjerenju građana u sistem lokalne samouprave, ali i imidžu Glavnog grada kao otvorenog i funkcionalnog servisa svih građana Podgorice. Pored svakodnevnih, redovnih aktivnosti, tokom 2024. godine koristili smo sve kanale komunikacije kako bismo građanima ažurno odgovorili i pomogli u rješavanju svih njihovih zahtjela i potreba.

Na čelo Službe za građane, 17. juna 2024. godine za rukovodioca je imenovan Vladislav Dajković. 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.



Zahvaljujući 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. Na inicijativu rukovodioca, rad službe je dodatno promovisan i afirmisan brojnim realizovanim aktivnostima i predloženim planovima koji su se odnosili na sledeće:

- Formiranje i koordinacija Operativnih timova Glavnog grada
- 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 tri stotine primljenih građana direktno kod rukovodioca službe
- Učešće u humanitarnim akcijama
- 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 i
- Izlazak na teren i obilazak starih i nemoćnih lica.

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

U skladu sa navedenim, u izvještajnom periodu rezultati Službe za građane predstavljeni su kroz aktivnosti i djelovanje dvije organizacione jedinice - Odjeljenje za komunikaciju sa građanima i Odjeljenje za stručno administrativno poslove.

Konkretno, razgovor za prijem kod rukovodioca i zaposlenih u Službi za građane osvtaen je 100 procentno, dakle svi zahtjevi za direktnu komunikaciju i prijem su obrađeni i adekvatno procesurani.

S tim u vezi, 755 građana je tokom 2024. godine primljeno na razgovor, što je dokaz transparentnosti našeg rada i želje da se podjednako pomogne svakom građaninu koji nam se obrati za neku vrstu pomoći, pa čak i kad to nije bilo samo u nadležnosti gradske uprave.



Preko elektronskog sistema, odnosno aplikativne forme *Građanski servis*, u izvještajnom periodu obratilo se 1320 građana sa različnim zahtjevima, od čega je pozitivno riješeno 1050 prijava, za šta smo svakodnevno dobijali pohvale od građana, ali i od rukovodstva Glavnog grada na efikasnosti i ažurnosti u obavljanju poslova.

Najviše prijava ovim putem odnosilo se na rješavanje problema iz oblasti komunalne infrastrukture i odlaganja otpada, ali takođe se veliki broj građana obraćao za različite vrste socijalne pomoći, koje smo usmjeravali prema resornom Sekretarijatu.

Dodatno, organizovali smo i humanitarne akcije kako bismo pomogli najugroženijim građanima, kao što su: donacija drva za ogrijev, saniranje posljedica požara....

Naši zaposleni na šalteru zgrade Skupštine Glavnog grada konstantno su, radeći u dvije smjene, takođe primali zahtjeve građana i odgovarali na sva njihova interesovanja, kako lično, tako i putem telefona i aplikacije *Građanski servis*.

Sve navedeno nas je kao Službu preporučilo da u cilju bolje koordinacije rada gradskih preduzeća, službi i organa gradonačelnica Injac oformi Operativni tim na čelu sa rukovodiocem Službe za građane koji je za vrlo kratko vrijeme postigao vrlo zapažene rezultata na terenu kroz svakodnevne obilaske svih djelova grada i detekciju problema koji su urgentno rješavni u saradnji nadležnih službi Glavnog grada.

Ovo je samo još jedna potvrda kvalitetnog i odgovornog rada, ali i prepoznavanja potencijala Službe za građane koji se i u narednom periodu može iskoristiti kako bi Glavni grad bio bolji i efikasniji servis svih građana.

U narednom periodu akcenat treba staviti na posebnu finansijsku stavku Službe za građane u Budžetu Glavnog grada za hitnu podršku i pomoć onim građanima kojima je ona najpotrebnija, jer nažalost zbog složenih administrativnih procedura i nedostatka sredstava i logistike nismo bili u mogućnosti da odgovorimo i riješimo mnogobrojne probleme naših građana, koji nijesu bili previše izazovni niti zahtjevni.

## **1. Odjeljenje za komunikaciju sa građanima**

U Odjeljenju za komunikaciju sa građanima tokom 2024. godine, pored svakodневnih 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 efikasnije funkcionisanje i promptno reagovanje na sve pristigle zahtjeve građana Podgorice i njihovo procesuiranje u cilju što bržeg rješavanja.

U svakodnevnoj komunikaciji sa saradnicima, koji su zaduženi da daju odgovore u ime nadležnih službi, organa i preduzeća Glavnog grada, sa nivoa Odjeljenja 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 *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 Odjeljenja za komunikaciju s građanima prikazana je u sljedećoj tabeli:*

| Broj primljenih zahtjeva za tekuću godinu u periodu od 01.01.2024. do 31.12.2024.g. |           |          |            |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|------------|---------------|
| Zahtjevi                                                                            | Primljeno | Riješeno | Nenadležno | U toku obrada |
| Ukupno:                                                                             | 1320      | 1050     | 16         | 254           |
| %                                                                                   |           | 79.4%    | 1.2%       | 19.4%         |

## **2. 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 gradonačelnika, skupštine i organa uprave.

Takođe, urađena su odgovarajući akti o ostvarivanju prava iz rada i po osnovu rada zaposlenih 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 odsustvu, rješenja o mirovanju prava na rad, rješenja o ocjeni rada i dr). Dodatno, u izvještajnom periodu obrađeno je sedam zahtjeva za slobodan pristup informacijama

### **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, u dijelu koji se tiče rješavanja svakodnevnih problema građana posredstvom Biroa za komunikaciju sa građanima.

Interna komunikacija i saradnja je tokom izvještajnog perioda intenzivirana kroz rad Operativnih timova koji su svakodnevno obilazili teren i koordinirali sve dogovorene aktivnosti u cilju urgentnog rješavanja svih problema sa kojima su se suočavali građani svakog dijela Podgorice.

Dodatno, službenici Odjeljenja 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 2024. godine imala otvorenu i intenzivnu komunikaciju kako sa javnošću, tako i sa građanima i civilnim sektorom. Svakodnevno su se profesionalno i odgovorno obavljali svi povjereni poslove službe, a sve sa ciljem što veće javnosti 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 o aktivnostima i događajima u službi naš rad je i medijski adekvatno praćen kroz brojna gostovanja u skoro svim medijima gdje smo dodatno afirmisali naš rad i pozivali građane da nam se obrate za sve njihove probleme.

Služba je, takođe, u kontinuitetu blagovremeno odgovarala na sva pitanja i upite medija povodom realizacije aktivnosti koje su u nadležnosti Glavnog grada, kao i povodom svih značajnijih događaja i aktivnosti i svih značajnijih tema od interesa Glavnog grada i građana Podgorice.



## **V ORGANIZACIJA I KADROVSKA OSPOSOBLJENOST**

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 2024. godine u Službi za građane, pored rukovodioca Službe je bilo zaposleno ukupno 13 službenika na neodređeno vrijeme. Od toga 6 je sa VII1 nivoom kvalifikacije obrazovanja, 1 je sa VI1, 1 je sa V1, a 6 sa IV1 nivoom.

U 2025. godini planirana je popuna tri (3) radna mjesta. U toku 2024. godine službenica Zorica Kovačević je otišla 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 2024. 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 efikсно.

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 zadataka i obaveza koje predstoje u narednom periodu.

Broj: 29-019/ 25 -11

Podgorica, 15. februar 2025. godine

 **RUKOVODILAC**  
**Vladislav Dajković**