

*Мој пријатељ Јенс већ деценијама ради за Уједињене нације. Пре много година, док су му деца још била у школи, добио је неочекивани премештај из једне у другу азијску земљу. Имао је само неколико дана да поред хаоса који доноси селидба прикупи документа за упис деце у нову школу. Требало је прибавити и крштенице и доказе о похађању неколико школа у више земаља... А онда је искрсло и неочекивано неслагање између неких адреса у документима. Јенс је био очајан – све је требало решавати у домовини – Данској, удаљеној хиљадама километара и више временских зона. Позвао је надлежне у родној земљи. С друге стране линије чуо је умирујући глас: „Не брините, наш задатак је да помогнемо сваком данском грађанину, ма где се он налазио.“ Папири су стигли на време. Јенс је кроз свој грлати смех, једва кријући понос закључио: „Баш ми је било драго што сам Данац“.*

Поштоване колегинице и колеге,

**Таква је управа какву ја желим за Србију: партнер и подршка грађанима** у остваривању њихових свакодневних потреба, без обзира на то где су у Србији или свету, ког су порекла, каквих склоности или политичких гледишта; сигурна лука кад су им здравље, безбедност или било које друго право угрожени; фер и ефикасна подршка у привредним подухватима и предузетничким сновима.

**Звучи тешко јер, уместо партнерства и сарадње, између грађана и управе у Србији као да већ одавно тиња рат.** Грађани нас доживљавају као огромну, готованску и привилеговану бирократију која је према њима немарно или непријатељски расположена. Сувише често наилазе на, за њих сасвим несхватљиве, а често и заиста сувишне, захтеве и препреке у остваривању потреба. Како објаснити кад узалудно обијају прагове, обилазе спратове, чекају у редовима пред разним шалтерима?

**Није, наравно, све баш тако.** Има све више сјајних примера високо професионалног и услужног понашања, али се за њих ретко чује.

Ми добро знамо колико нам је тешко кад се свакодневно суочавамо са лавиринтом прописа за које често нема јасног објашњења, ни намене ни примене, нити која је тачно наша одговорност. Завршавање корисног и сложеног посла често захтева напоре и ризике за које нам нико неће рећи „хвала“. Велике плате у управи, о којима се толико прича, ретки су изузеци. Има, нажалост и пуно лењих и неодговорних, али управо они сметају већини службеника који поштено и одговорно раде. После сваке политичке промене потребни су месеци, па и године, да ново руководство препозна ко зна шта и како ради, и ко завршава посао, а ко не. Квалитет временом ипак дође до изражаја, па га и те како има у нашој управи: баш сам ту упознала неке од најдивнијих истинских посвећеника – назовите их патриотама или хуманистима – који предано, чак тврдоглаво, раде за јавни интерес. То су људи који заправо државу „вуку“ напред упркос свему што у њој тек мора да се уреди. И њима – посебно хвала!

**Супротстављени однос између грађана и управе мора да се промени.** Морамо постати партнери, блиско да сарађујемо и да се међусобно чујемо и разумемо: које су нам потребе, препреке и могућности. Само тако Србија може да постане боља, срећнија и продуктивнија заједница. На нама – управи – је да покажемо грађанима да радимо као једно и да могу да се ослоне на нас. На нама је да први пружимо руку.

**И нови Закон о општем управном поступку (ЗОУП) тражи то од нас.** Тај Закон све послове поступања – од пријаве новорођенчади до издавања грађевинске дозволе, чак и до постављања електричних водова – сматра услугама и као таквима очекује да они сви буду професионално и квалитетно извршени, на задовољство грађана. Нови ЗОУП захтева од целокупне управе да при услуживању грађана послује као јединствена организација. Кад за годину дана почне пуна примена овог закона, било који „шалтер“ може да постане *јединствено управно место* тако да ће свако у ланцу пружања услуге бити одговоран да се спроведе целина поступака у ланцу.

**Нови закон од нас захтева баш оно што очекују и грађани: да размишљамо, тумачимо и примењујемо и по потреби мењамо прописе тако да пронађемо начин да грађане што**

**ефикасније услужимо.** Недопустиво је, такође, да се странка „шета“ од институције до институције само зато што оне не могу међусобно да се договоре која је за шта надлежна. Не сме да се дешава да из исте управе, или чак исте организације, изађу различита мишљења о два врло слична предмета. Недопустиво је, на пример, да се странци враћа предмет зато што је у наслову написано „Молба“ уместо „Жалба“. Службеник мора на лицу места, у договору са странком, да нађе начин да измени наслов без ризика по уредност документа. Само тако ћемо грађанима штедети потпуно неоправдане трошкове, време и нерве.

Поштоване колеге, до пуне примене новог Закона о општем управном поступку има још годину дана. Међутим, желим нарочито да вам скренем пажњу да већ **од 8. јуна почиње примена одредбе Закона која нам забрањује да тражимо од грађана доказе о подацима из службених евиденција које већ поседујемо негде у управи.** Не сме се више догађати, да особа пошто се венча и жели да промени презиме мора претходно да прибави Извод из матичне књиге рођених и венчаних и Уверење о држављанству! Ми смо једна те иста управа – ми смо ту особу уписали у сва три регистра, и **ми смо ти који податке треба међусобно да размењујемо!**

**Ова промена је сасвим могућа:** неке наше колеге то већ раде! Почињемо са применом Закона од ове одредбе јер за њу нису потребне велике техничке промене, а врло ће јасно грађанима показати нашу пружену руку. Као што сад они који држе податке у службеним евиденцијама на шалтерима издају потврде грађанима, сада ће ти исти запослени електронским путем, факсом, телефоном или писмом потврђивати податке својим колегама у управи. Потребна је само добра воља и иницијатива да се посао реорганизује.

Поштоване колеге, добро знам да има пуно посла на унапређењу рада и организације управе, како би и грађани били задовољни и ми се радовали одласку на посао сваки дан. **Наша пружена рука је први корак.** Постављање интереса грађанина и напретка наше заједнице, као јасног циља и приоритета сваког органа управе, помоћи ће нам у реорганизацији посла – да свако ради оно у чему може да да највећи допринос, и да се допринос свакога од нас препозна. Препознатљиви циљеви и мерљиви резултати допринеће и мотивацији и усавршавању запослених, и смањити простор за политичку самовољу. Додатним реформским напорима створићемо позитивну спиралу успеха. Реформа система плата коју смо започели довешће до праведнијег награђивања, према томе шта, како и колико радимо. Реформа службеничког система коју спремамо учиниће праведнијим и бољим поступак запошљавања, систем унапређивања, као и стручног усавршавања. И данас, са мало капацитета и пуно расипања, доста тога постижемо. Замислимо колико ћемо тек моћи када енергију јасно усмеримо на најважније задатке, и притом стално унапређујемо своје способности, и начин рада!

Драге колеге, од понедељка, 16. маја крећем у кампању посећања на важне промене које доноси Закон о општем управном поступку, и скретања пажње и управе и јавности на то да можемо да радимо боље. Кампању почињем посетом Горњем Милановцу у ком грађани већ неко време не морају сами да прибављају податке о ономе што управа већ зна о њима. Потом ћу посећивати државне органе и јединице локалне самоуправе које имају озбиљну и одговорну организацију управе, услужни дух и чији ће напори ка брзој трансформацији и усаглашавању са Законом бити пример и свима другима. Истовремено, позивам вас да наша комуникација не остане на овоме – већ стојим на располагању да, заједно са својим тимом, чујем шта имате да кажете како бисмо управу довели до стања који желимо. Пишите нам слободно на [dobrauprava@gov.rs](mailto:dobrauprava@gov.rs).

Желим нам свима срећан и успешан рад на корист и задовољство свих нас!

Ваша Кори

