



Opština Kamenica



OSNIVANJE I FUNKCIONISANJE CENTARA ZA USLUGE GRAĐANA - SLUČAJ KOSOVA

**Priručnik za osnivanje centara za usluge građana i dobre
prakse iz opštine Kamenice**

Program Švajcarsko-Kosovska Podrška Lokalnoj Samoupravi i Decentralizaciji (LOGOS)

U tom kontekstu, SD C finansira Program Švajcarsko – Kosovska Podrška Lokalnoj Samoupravi i Decentralizaciji (LOGOS) radi u 9 opština na jugoistočnom delu Kosova. Program promoviše razvoj lokalne samouprave i reforme decentralizacije u opštinama na Kosovu, čime se doprinosi ukupnoj stabilizaciji vladavine zakona i demokratizaciji multietničke kosovske države i društva.U prvoj fazi, LOGOS je uključio jaku komponentu na seoskom nivou, koja se sastoji od aktivnosti sa seoskim savetima i civilnim društvom. Ove aktivnosti – zajedno sa opštinama – doprinose razvoju menadžmenta i upravljačkih kapaciteta na pod-opštinskom nivou (javne službe) i, kao sporedan efekat – doprineli su na poboljšanju lokalne infrastrukture. U toku druge faze,

LOGOS se fokusira na razvoj kapaciteta opština na:

1. Planiranju i upravljanju resursima,
2. Administraciji i javnim službama, i
3. Kapitalizaciji i širenju iskustava.

Ovaj priručnik smera istraživanje i ilustraciju funkcije centar za usluge građana (CUG) uopšte a posebno u detaljima na Kosovu, upotrebivši kao slučaj za studiranje opštine Kamenica. Poseban naglasak je stavljen na podržavajuću ulogu datu od strane LOGOS-a za osnivanje CUG-a. Priručnik teži razvijanje primenjivača kao i implementaciju i finansiranje agencija za razvoj i saradnju angažovanih u lokalnoj upravi. Ona će obezbediti, za one koji će se jednog dana uključiti u iniciranju ili podršku osnivanja CUG-a na Kosovu, osnovne informacije kao i da promoviše razmenu dobrih iskustava.

Utisak: Ovaj priručnik je razvijen od strane programa Švajcarsko-Kosovske Podrške za Lokalnu Upravu i Decentralizaciju LOGOS-a, koji je implementiran od organizacije HELVETAS Swiss Intercooperation a finansiran od Švajcarske Kancelarije za Saradnju na Kosovu.

Izdanje je napisano od: Agim Salihu(konsulent) sa dodatnim idejama(inputima) od Norbert Pijls i Merita Barileva HELVETAS Swiss Intercooperation.

Dizajniranje: Iliir Berisha (XhadStudio www.xhad.net)

Fotografije: LOGOS.

Štampano od: www.xhad.net

SADRŽAJ

Skraćenice.....	5
1.Izvršni sažetak	6
2.Uvod.....	7
3.Opšti pojam CUG.....	8
3.1. Pozadina problema.....	9
3.2. Koncept CUG-a u opštini Kamenica.....	10
4.Saučesnici.....	12
5.Operiranje i organizovanje	13
5.1. Prijem, razmatranje i povraćaj(RPR).....	13
5.2. Prijem i povračaj(RR)	13
6.Menadžiranje i osoblje	15
7.Prostori.....	16
8.Finansije	21
9.Usluge.....	22
9.1. Predstavljanje CUG-a u Kamenici	22
9.2. Efektivnost.....	22
9.3. Pristup	23
10.Podrška LOGOS-a	25
11. Zaključci i stećene pouke	26
11.1 Izvućene pouke od stvaranja i funkcionisanja CUG-a	26
11. 2 Stećene pouke u vezi sa podrškom od donatora.....	26
12.Preporuke.....	27
Prilog 1: brošura CUG.....	28
Prilog 2: izveštaj o istraživanju CUG	29
Prilog 3: Takse i usluge.....	40



Centar za usluge građana u opštini Kamenica, 2012 g.

SKRAĆENICE

LOGOS	Projekat Švajcarsko-Kosovske Podrške za Lokalnu Upravu i Decentralizaciju
SCO	Švajcarska Kancelarija za Saradnju
SDC	Švajcarska Agencija za Razvoj i Saradnju
NGO	Nevladina Organizacija
CDI	Inicijativa za Razvoj Zajednice
CUG	Centar za usluge građana
CSC	Centar za Usluge Građana
LGI	Institucija Lokalne Uprave
LSG	Lokalna Samouprava
USAID	Agencija Sjedinjenih Država za Međunarodni Razvoj
USAID-EMI	Inicijativa za Efektivne Opštine
USAID-DEMI	Inicijativa za Efektivne Demokratske Opštine
UNMIK	Misija Ujedinjenih Nacija na Kosovu
MLGA	Ministarstvo za Administraciju Lokalne Uprave
IT	Informativna tehnologija
RPR	Prijem, Obrada i Povratak
RR	Prijem i Povratak

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

IZVRŠNI SAŽETAK

Pristup projekta

Centar za usluge građana može se opisati kao centralno mesto gde se primaju razni zahtevi stranaka, zatim gde se isti razmatraju (i potom se prosleđuju dotičnim direktorijatima – odelenjima, imajući u vidu i odgovarajuće administrativne procedure), te se nakon toga vraćaju stranci koja je putila zahtev. Ovaj način pružanja raznih administrativnih usluga na jednom centralnom mestu već se praktikuje i na Kosovu. CUG nas vodi ka efektivnijim, snažnijim i transparentnijim uslugama koje će moći dobijati što više stanovnika.

Ono smera pružanje pomoći za upućivanje zvaničnika domaće uprave i ostalih koji su zainteresovani da otvore jedan one stop shop u njihovoj opštini.

Osnovni cilj CUG-a je da imamo pozitivnu ocenu od građana za tretiranje informacija i zahteva za dokumenta u opštini Kamenica i da se stekne poboljšani pristup na prihvatanju lokalnih usluga za građane i zajednice u opštini Kamenica.

U tesnoj saradnji i u skladnosti sa MALU, Projekat LOGOS je podržao opština Kamenica na poboljšanju usluga kao i na izgradnji nove kancelarije za usluge CUG. Podrška za osnivanje CUG-a u opštini Kamenica došla je kao rezultat zahteva koji je podnela opština, sa ciljem osnivanja jednog centra koji će služiti kao prva kancelarija i ujedno kao glavna tačka za kontaktiranje za većinu zahteva za usluge od strane građana opštine Kamenica.

Osnivanje CUG-a je podržano samo u opštini Kamenica. Uloga Projekta u procesu bio je samo konzultativnog karaktera, dok je opština rukovodila samim procesom.

Prvi korak su bili razvoj projekta i nacrt predloga. Nacrt predloga i budžet su izrađeni od strane opštine. Nakon što je izložen projekat, on je razmotren od LOGOS-a i kao takav je usvojen. Dok je opština rukovodila postupkom tenderiranja.

Sledeći korak je bila izgradnja kancelarije kao i obućavanje osoblja koje će biti angažovano u CUG-u.

Pored toga, izdata je brošura u cilju informisanja građana o uslugama koje se nude u CUG-u. Brošura predstavlja opšte vrste – takse i usluge koje CUG pruža na oba jezika, albanskem i srpskom. One su ponuđene u tvrdim i mekim primercima, tvrdi primerci su na raspolaganju u zgradi opštine, dok se meki primerci mogu rasteretiti sa internet stranice opštine.

U cilju daljeg informisanja građana o uslugama i taksama koje će oni plaćati za specifične zahteve, sprovedeni su dodatni materijali, koji su na raspolaganju na opštinskoj internet stranici.

Nakon završetka gradnje, opštini je obezbeđena sva potrebna oprema, kao što su: kompjuteri, fotokopirna mašina, skaneri, stolovi, stolice itd.

Uporedo sa izgradnjom kancelarije, projekat je obezbedio određene obuke za opštinsko osoblje koje će raditi pri CUG-u. Teme ponuđenih obučavanja bile su: kako da komuniciraju sa građanima, kako da postupaju sa zahtevima, kako da vrše arhiviranje i kako da upotrebljavaju softuer.

Radi daljeg proširenja njihovih znanja i kako bih ih pomagala da konkretno vide i nauče kako se uslužuju građani, osoblje je stajalo u senci zvaničnika koji rade u CUG u opštini Gnjilane, obzirom da se ista od strane Ministarstva Lokalne Uprave smatra glavnom opštinom u vezi sa CUG-om.

Radi boljeg shvatanja percepcije građana za pružane usluge preko CUG, projekat je sproveo jednu anketu na licu mesta nakon 6 meseci funkcionisanja CUG-a. U ovom anketiranju intervjuisano je ukupno 220 građana tako što su oni trebali da daju odgovore na 11 pitanja. Pitanja su se odnosila uglavnom na njihovo zadovoljavanje sa samim uslugama kao i funkcionisanjem CUG-a.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

UVOD

2. UVOD

Lokalna samouprava(LSG) bila je jedna od tema u agendama javnih institucija i međunarodne zajednice donatora na Kosovu u posljednjih 12 godina. Zakoni odseka za lokalnu samoupravu obezbeđuju zakonski okvir za LSG, tako što su ovi zakoni uvek bili u skladnosti sa evropskim standardima.

Poboljšanje komunalnih usluga, zatim ušteda u vremenu i novcu u svakodnevnom administrativnom poslu i u funkcionisanju opština, zajedno sa kriterijumima valjanog upravljanja – su zajednička načela koja su prirodna u zakonima odseka LSG-a. Međutim, samo ovi zakoni ne mogu promeniti situaciju. Ono što je važno, to je njihovo sprovođenje, koje ne samo što poziva za jednu strategiju i jedan budžet, već i za jedan povoljan zakonski okvir koji upotpunjuje LSG.

Shodno Pravilniku UNMIK-a 2005/15¹ osnovano je Ministarstvo Administriranja Lokalne Uprave, sa ciljem unapređenja domaće uprave, u uskoj saradnji sa odabranim opštinskim zvaničnicima, te kako bi obezbedilo pružanje efikasnih usluga građana. U toku izvesnog vremenskog perioda opštine na Kosovu su pružale usluge građanima koristeći bolje metode i strategije, koje su ustaljivane na individualnim osnovama, dok u cilju obezbeđivanja transparentnosti u procesu odlučivanja i pružanju usluga za građane, smanjivši vreme čekanja za dobijanje usluga kao i sticanje mogućnosti da građani imaju jedno određeno mesto za sve zahtevane usluge, u skladu sa Zakonom o Lokalnoj Samoupravi, Uredbom Vlade 2011/2 u oblasti administrativne odgovornosti ureda Predsednika Vlade i Ministarstava, Prilog XII, Strategija za upravljanje 2009-2015, Ministarstvo za Administriranje Lokalne Vlade izdalo je Administrativno Uputstvo 2011/03², o organizovanju i funkcionisanju centra za usluge građana u opštini.

Imajući u vidu gore pomenute činjenice, opština Kamenice, u skladu sa istaknutim pravilnicima i administrativnim uputstvima, otvorila je jednu prijemnu kancelariju u aprilu 200 godine. Prijemna kancelarija je postavljena na ulazu glavne zgrade opštine na jednoj veoma maloj površini. Ta površina je nedovoljna. Kao takva, u njoj bi moglo da stane samo 2-3 stola i jedan veoma ograničeni broj građana. Ako se uzme u obzir broj stanovnika koji žive u gradu Kamenice, lokacija prijemne kancelarije nije dovoljna za pružanje valjanih usluga građanima.

Osnivanje centar za usluge građana u opštini Kamenica sponzorizovan je od Švajcarske Vlade preko Projekta Helvetas Swiss Intercooperation LOGOS.

1 http://www.unmikonline.org/regulations/2005/RE2005_15.pdf

2 <http://mapl.rks-gov.net/getattachment/ab9e633a-3102-4c8d-95b2-225f2f414652/UA-2011-Nr--2011-03---Per-organizimin-dhe-funksion.aspx>,

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE
OPŠTI POJAM CUG					

3. OPŠTI POJAM CUG

Često puta se dokazalo kao tačno da je jedna od većih poteškoća za građane koji žele da dobiju jednu administrativnu uslugu u jednoj opštini, upravo nalaženje potrebnih departamenata, ili je trebalo da trče gore dole u nekoliko departamenata, kako bi ispunili svoje potrebne predmete za dobijanje usluge. Traženje odgovarajućeg odelenja nije da samo oduzima vreme, već može biti i jedan finansijski teret.

U opštini Kamenica, građanima je bilo teže da trče po dokumentima i pečatima, iz razloga što je opštinska administracija zbog nedostatka prostora za kancelariju raspodeljena u nekoliko zgrada u opštini. Osim toga, i to ponovo zbog nedostatka dovoljnih prostora za kancelariju, opštinski zvaničnici obično treba da koriste zajednički kancelariju zajedno sa još četiri pa i više zvaničnika. Zbog toga što su morali da se bave sa građanima i njihovim zahtevima na dnevnoj osnovi, ne samo da je predstavljalo poteškoću za kolege sa kojim dele kancelariju, već je to dovodilo do pada nivoa efikasnosti u svakodnevnim opštinskim aktivnostima.

Uzimajući u obzir sve gore pomenute činjenice, kao i polazeći od iskustva u nekim drugim opštinama na Kosovu sa već osnovanim CUG, opština Kamenica je pozitivno odgovorila na preduzetu inicijativu LOGOS-a Helvetas Swiss Intercooperation za osnivanje CUG, koja predstavlja jedan centar koja bi smanjila odnosno eliminisala sve navedene prepreke i poteškoće prilikom pružanja usluga za građane.

Cilj CUG-a je da poboljša pružene usluga i kvalitet života građana. Jedan one-stope shop omogući će da javna administracija preduzme sve potrebne korake za postizanje jednog određenog cilja na jednom istom mestu.

One stope shop daje mogućnost građanima da imaju samo jedno mesto gde oni mogu da upute sve njihove zahteve za usluživanje. Sve transakcije između CUG i opštinskih direktorijata preduzimaju se od strane osoblja CUG-a u ime građana.

Stoga, funkcije i ciljevi jednog CUG-a su:

- Da posluži kao ulazna tačka za sve ljude što se tiče administrativnih usluga
- Da uprosti administrativne procese i procedure
- Da smanji vreme i koštanje pružanih usluge reorganizovanjem administrativne raspodele zadataka, i to modernizujući IT opremu i softuer, kao i redukcijom i reorganizovanjem procedura (procedure obuhvatne komunikacije)
- Poboljšanje kvaliteta usluga građana
- Izražavanje neposrednih reakcija građana o radu opština
- Poboljšanje transparentnosti i ujedno smanjenje korupcije utvrđivanjem taksi kao i jasnih procedura i jednog otvorenog radnog ambijenta
- Poboljšanje menadžiranja slučajeva; smanjenje birokratije i administrativnog preopterećenja opština.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

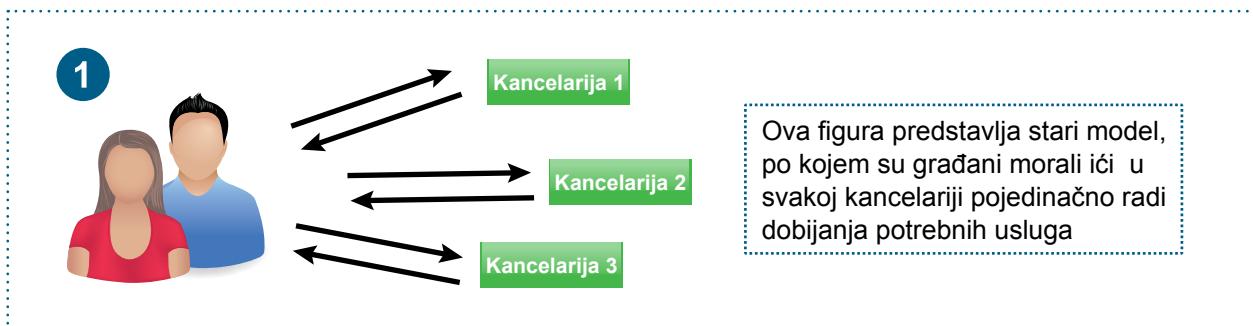
OPŠTI POJAM CUG

3.1. Pozadina problema

Zbog ograničenih prostora, opština Kamenica ranije je pružala usluge građanima putem nekih kancelarija na prvom spratu opštinske zgrade, koje su pružale opšte administrativne usluge, kao što je izdavanje izvoda rođenja, umrlih i venčanja. Osim nekoliko od tih kancelarija, opština je imala i jednu malu kancelariju, takozvanu prijemnu kancelariju, koja je uglavnom pružala ograničene usluge za odelenje javnih službi.

Imajući u vidu činjenicu da je opština Kamenica planirala da investira na izgradnji nove opštinske zgrade, u kojoj će CUG imati jednu svoju prostoriju za pružanje usluga na jednom mestu, Opština je odlučila da nađe jedno privremeno rešenje za potrebu sakupljanja svih usluga na jednom mestu, pretvaranjem sale skupštine opštine u one stop shop.

Donja fotografija prikazuje funkcionisanje pružanja usluga pre osnivanja CUG:



Opština Kamenice je bila upoznata sa konceptom CUG još od osnivanja i drugih centara za usluge građana u nekim većim opštinama Kosova, kao u Gnjilanu, Peći, Suvoj Reci itd., kao i kroz čitanje literature o ovoj vrsti usluga u regionu i u celoj Centralnoj & Ističkoj Evropi.

HELVETAS Swiss Intercooperation i opština Kamenica sklopile su sporazum prema kojem će opština obezbediti fizički prostor i osoblje, dok će LOGOS HELVETAS Swiss Intercooperation obezbediti kompjutere i ostalu prateću opremu.

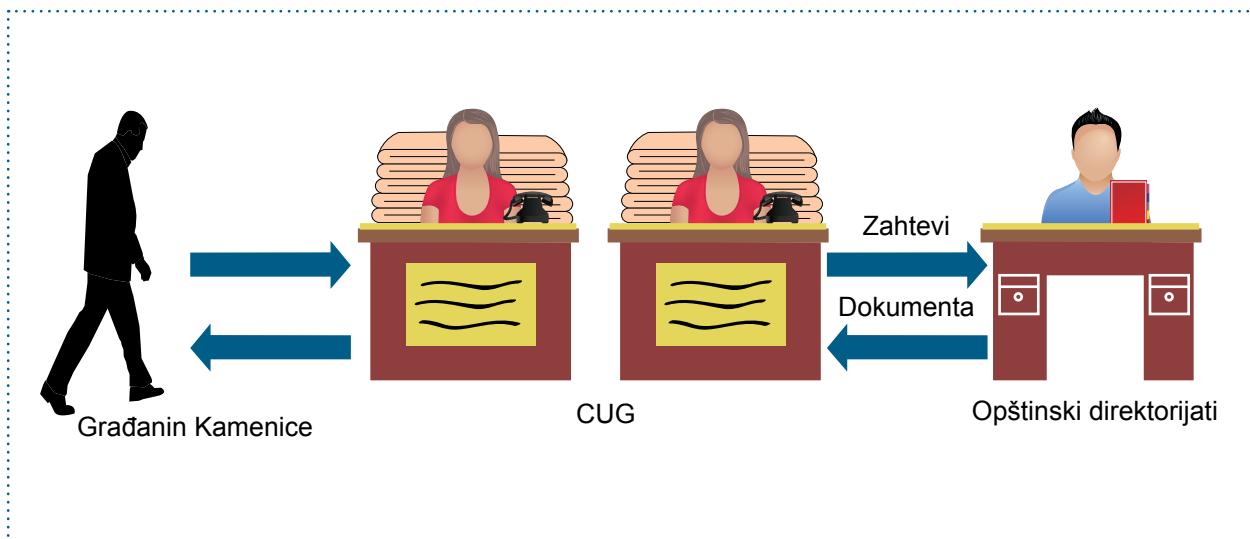
Ovaj sporazum je izvršen imajući u vidu činjenicu da će opština Kamenice ubrzo preći u novoj zgradi, pa je kao logičnije rešenje izgledalo da LOGOS HELVETAS Swiss Intercooperation investira u pokretnoj imovini.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

OPŠTI POJAM CUG

3.2. Koncept CUG-a u opštini Kamenica

Počev od juna 2011 godine opština Kamenica ima njenu one stop shop koja je potpuno funkcionalna. Centar je uspeo da okupi na jednom mestu sve pružane usluge opštinske administracije za građane.



CUG u opštini Kamenica pruža usluge putem otvorenih stolova, gde građani mogu zahtevati razne usluge na više različitih stolova. Obzirom da se sve administrativne usluge koje pruža opština Kamenica mogu dobiti u CUG, ceo centar je podignut kao "Jedno mesto za više usluga". Ipak, ne mogu se tražiti sve usluge na svakom stolu kojim raspolaže CUG. Stolovi su odvojeni prema departamentima i grupama usluga, shodno ilustraciji koja je data na sledećoj tabeli:

Sto	Usluge ³	Br. stola
Upis u civilno stanje	Izvodi rođenja, venčanja, umrlih itd.	4 stola
Departament poreza na imovinu	Svi zahtevi u vezi sa porezom na imovinu	2 stola
Opšti stolovi	Svi ostali zahtevi za usluge u opštinskim departamentima	3 stola
Dostavljanje zahteva	Dostavljanje zahteva od CUG-a kod departamenata	1 sto
Skaniranje i IT	Pružanje usluga IT i skaniranje dokumenata	1sto

³ Ceo spisak sa uslugama dat je na kraju ovog dokumenta, podsekcija 9 – Usluge.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

OPŠTI POJAM CUG

Stvaranje jedne one stop shop uputila je opštini Kamenica put poboljšanja pruženih usluga za građane. Još od juna 2011 godine, građani imaju jedno mesto gde će adresirati njihove zahteve za usluge, bez potrebe da lutaju gore dole kod svakih od 6 odelenja sa ciljem da dobiju usluge, i to je elemenat koji je glavni cilj opštine. Pored toga, stvaranja CUG-a je uticalo da ovi departamenti budu mnogo efektivniji u svojim svakodnevnim aktivnostima, zbog toga što oni sada ne treba neposredno i svakodnevno da se bave i suočavaju sa građanima, iz razloga što se sada svi zahtevi za usluge razmatraju od strane CUG.

Ova sadašnja CUG je takođe veoma značajna za stvaranje preduslova u pružanju boljih usluga, ali u bližoj budućnosti, kada će opštinska administracija preći sa kancelarijama u novu zgradu, ovo će omogućiti da CUG funkcioniše na jednom proširenom prostoru, te tako će proširiti oblasti pružanja usluga, obuhvatajući takođe ostale departamente i odelenja.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE
SAUČESNICI					

4. SAUČESNICI

Saučesnici su oni ljudi ili grupe koje imaju legitimni interes u centar za usluge građana i, stoga, mogu istu i izgraditi i dograditi. Za shvatanja operativnog organizovanja CUG važno je znati koji saučesnici imaju koji interes u njemu. Ovi saučesnici formiraju okvir i utvrđuju kako će funkcionišati CUG. Njihova podrška je odlučujuća, ukoliko željimo da se jedna CUG formira uspešno i da bude funkcionalna.

Osnovni Saučesnici CUG u Kamenici su u prvom redu svi klijenti-građani. Klijenti imaju najveći interes u pružanju brzih i poštenih usluga. Za njih je isto tako važan i ravnopravni pristup. I zato su oni zainteresovani da imaju tačnu informaciju, na raspolaganju javnosti u vezi sa procedurama, tarifama i zahtevima.

Osoblje CUG radi neposredno sa klijentima i prima trenutne reakcije o kvalitetu pruženih usluga. Pošto su ovi radnici na prvoj liniji fronta, reakcija i njihov svakodnevni rad i uspeh zavise od zadovoljavanja građana. Ovo je ključni elemenat za obezbeđenje kvaliteta u pružanju usluga.

Veoma važni saučesnici su direktori opštinskih direktorijata. Pružanje usluga je jedno od njihovih zadataka, i zato pružanje poboljšanih usluga je u njihovom interesu, posebno ako obuhvata smanjenje preopterećenosti u radu njihovih departamenata. Ukoliko dođe do smanjenja tereta administrativnog rada, oni će imati više vremena za strateško planiranje i menadžiranje.

Jedan veoma značajan saučesnik je predsednik opštine, te iz tog razloga njegovo zalaganje da se osnuje jedna CUG i da se poboljša pružanje usluga – je odlučujuće za uspešno funkcionisanje CUG-a. Predsednik upravlja procesom stvaranja politika i strategija, te ima potrebe da ovu temu postavi u opštinsku agendu. Podrška i angažovanje predsednika opštine takođe je važna za dinamiku procesa kao i predanost opštinskog osoblja.

Jedan drugi isto tako veoma značajan saučesnik je skupština opštine, čije obuhvatanje u procesu osnivanja CUG-a je odlučujuće imajući u vidu činjenicu da ona odobrava budžet za izgradnju CUG-a, zatim za kupovinu opreme te i za ostale potrebe na osnovu odluka opštinske skupštine.

I donatori su veoma značajni i ponekad odlučujući za osnivanje i održavanje CUG-a. Fondovi donatora su često puta potrebni ne samo za fazu izgradnje, već i za snabdevanje opreme IT i kancelarijskog inventara. Osim toga, donatori mogu biti itekako značajni u razvoju kapaciteta putem obućavanja osoblja, obezbeđivanja ekspertize itd.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE
OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE					

5. OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE

Centar za usluge građana može se organizovati na razne načine, ipak svi ti različiti načini trebaju da upravljaju funkcionisanje centra za usluge građana u tri najvažnija administrativna zadatka i prilikom pružanja usluga građanima:

- Prijem zahteva za usluge
- Obrada zahteva za uslugu
- Vraćanje odgovora na zahtev za uslugu (usvajanje ili odbijanje/odлука)
- Tehnička podrška za kancelariju (IT i zvaničnik za uručivanje predmeta zahteva).

Postoji nekoliko različitih modela organizovanja CUG-a, ipak opština Kamenica je kombinovala dva modela u njenom operativnom delu:

5.1. Prijem, razmatranje i povraćaj(RPR)

Ovaj model traži da zaposleni u CUG-u budu profesionalni u njihovoj oblasti usluga. Svi potrebni koraci za pružanje usluga čine se u CUG. Zahtevi građana se primaju na stolu CUG-a, a koji se takođe obrađuju i tretiraju od strane osoblja CUG-a koji nudi uvu vrstu usluga za građane. Ovaj model obuhvata sve zahteve za usluge za koje nema potrebe za administrativnu proceduru i mogu se obraditi neposredno u CUG, recimo kao što su zahtevi o civilnom upisu, zahtevi za porez na imovinu i sl. Opština Kamenica ima 6 člana osoblja koji rade u skladu sa ovim modelom.

5.2. Prijem i povraćaj(RR)

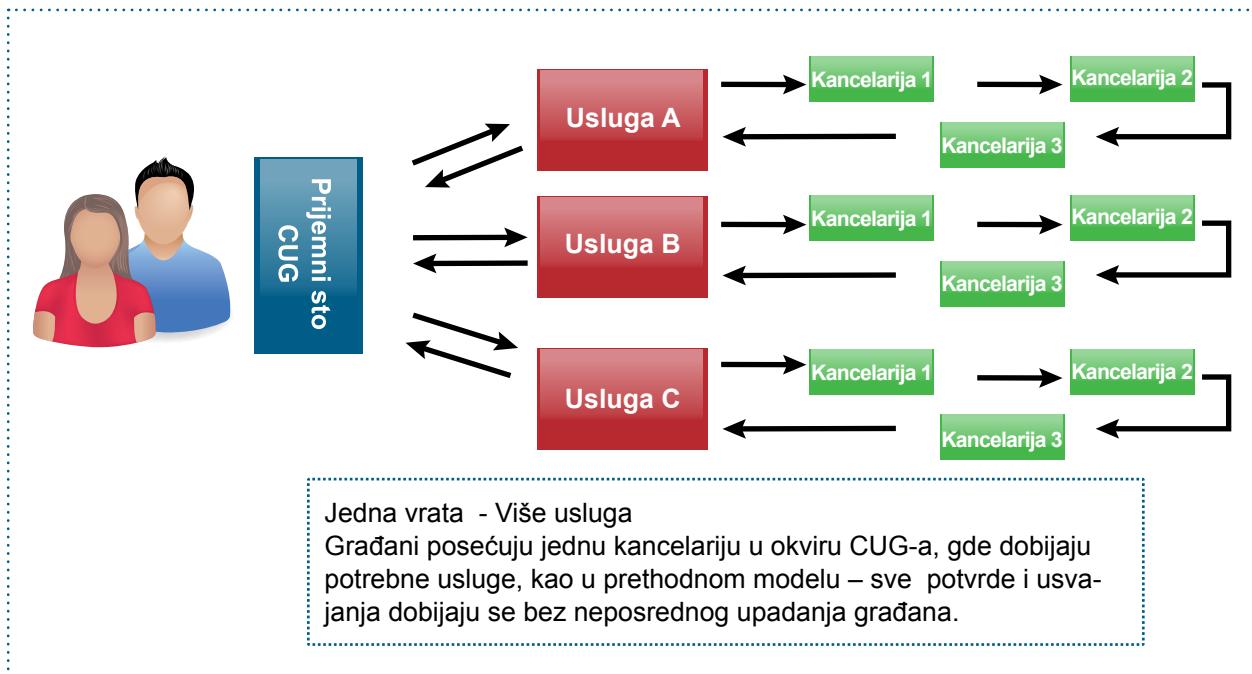
Ovaj model ne iziskuje da zaposleni u CUG budu profesionalci u njihovim oblastima usluga, no ipak oni treba da budu obućeni za prijem zahteva od građana, zatim za pripremu dokumenata o zahtevu, prosleđivanje ovih dokumenata kod odgovarajućih departamenata kao i povraćaj tj. odgovaranje zahteva o uslugama kod građana. Lice koje radi u ovoj oblasti ne mora biti član nekog departamenta, jer ta lica se mogu zaposliti i obući samo da obavljaju posao u CUG. U opštini Kamenica ima ukupno 7 člana osoblja koji rade prema ovom modelu(od njih – 3 isključivo u ovom modelu, dok 4 ostalih koji su određeni da rade u modelu RPR takođe su obućeni da se bave i zahtevima ovog modela. Dakle, zahtevi koji se dostavljaju i za koje nema potrebe za administrativnom procedurom koje inače i oduzimaju više vremena, samo se primaju u CUG i potom se prosleđuju odgovarajućim departamentima, dok se odgovori građana ponovo dobijaju od CUG-a, koja za njih vrši i obradu. Ovo obuhvata neke od zahtava za civilni upis, javne službe, odelenja za katastar, za omladinu i sport i za inspekciju.

Ovaj oblik kombinovan od dva modela mnogo je dobar u smislu rukovođenja opštine u pravcu efektivnijeg i efikasnijeg rada, mada ova kombinacija može biti subjekat porasta konfuzije u samoj strukturi menadžiranja.

Sa druge strane, jedna prednost rada osoblja koje radi pri CUG-u je ravnoteža radne preopterećenosti koju ovi zvaničnici imaju u radu sa građanima i smanjene mogućnosti za stvaranje dugačkih redova građana koji zahtevaju opštinske usluge.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE



Centar za usluge građana u Kamenici je organizovan i funkcioniše prema opisu na gornjem crtežu.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

MENADŽMENT I OSOBLJE

6. MENADŽIRANJE I OSOBLJE

Menadžiranje CUG-a zavisi od modela funkcionisanja samog CUG-a. Iako CUG u opštini Kamenica trenutno primenjuje dva modela, RPR i RR, osoblje je pod upravljanjem departamenta za opštu administraciju.

CUG se menadžira od Menadžera CUG-a, koji je odgovoran za upravljanje sa svim zaposljenim i određenim osobljem da radi u CUG.

Osim toga, celo osoblje koje radi u CUG je obućeno u pristupu One Stop Shop, zatim što se tiče značaju, prednostima itd., kao i o brizi o klijentima, e-upravljanju i upotrebi IT opreme i softvera.

Zahtevi za usluge podneti od građana za koje nema potrebe za vođenje upravnog postupka tretiraju se neposredno od osoblja CUG-a(6 identifikovanih članova kao RPR u gornjoj tabeli). Ovi članovi osoblja su potpuno sposobni da razmotre sve zahteve o uslugama još tu na samom prijemnom stolu. Oni se bave tim zahtevima nakon završetka svih procedura logistike, kao što je prijem zahteva, zavođenje, obrada i pružanje usluge natrag kod građanina.

Što se tiće zahteva za usluge podnetih od strane građana, za koje postoji potreba administrativnog postupka, i na koje opština treba da odgovori u skladu sa Zakonom o Administrativnoj Proceduri 2005/02-L28 obzirom da za takve zahteve treba stručno veštačenje – zvaničnici koji se bave time(zvaničnici RR) su ti koje vrše prijem i protokolisanje i potom se oni dostavljaju kod zvaničnika za obradu, koji zatim predmet prosleđuje kod odgovarajućih departamenata radi njihovog razmatranja. Kada se zahtevi ispunjavaju od samog dotičnog departamenta, tada zvaničnik za obradu uzima ponovo zahtev na prijemnom stolu radi uručivanja kod građanina, koji će se informisati o tome da je odgovor spremjan da se podigne.

Donja tabela prikazuje osoblje koje je zaposljeno od opštine da radi pri CUG-u u Kamenici:

- 4 u kancelariji za upis civilnog stanja – RPR dhe RR
- 2 na stolu poreza na imovinu - RPR
- 1 na stolu IT i skaniranja
- 3 na stolovima za prijem zahteva za usluge - RR
- 1 na stolu za obradu dokumenata(od CUG za odgovarajući departament i obrnuto)

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PROSTORI

7. PROSTORI

CUG u opštini Kamenica nalazi se u opštinskoj zgradi u centru grada. Opština Kamenica je učinila jedno privremeno rešenje tako što je salu opštinske skupštine pretvorila u CUG, obzirom da je u toku proces izgradnje jedne nove opštinske zgrade, u kojoj će CUG imati jedan mnogo širi prostor gde mogu imati pristupa i lica sa ograničenim sposobnostima putem jedne kosine za kolica.

No, i sada je prijemna sala jedan prijateljski i otvoreni prostor sa stolovima, te jedna prijemna zona koja je opremljena jednim dovoljnim brojem stolica za građane.

Činjenica da je prostorija CUG-a jedan otvoreni prostor, ona građanima pruža više komocije kada dolaze da traže usluge, a ujedno čini da se građani komotno osećaju, pošto je opština potpuno otvorena i transparentna u pružanju usluga, te tu nema nikavog uticaja u smislu favorizacije ili mogućnosti za korupciju koje su svedene na minimum ili uopšte ne postoje.

Građani nemaju potrebe da čekaju u redovima, već mogu sedeti u prostoru za čekanje dok im ne dođe njihov red. Jasno se vidi da je sistem CUG-a doprineo na stvaranju jedne relaksirajuće atmosfere i povećava zadovoljstvo građana.

Dole navedene fotografije ilustruju opštinske objekte, pre i posle izgradnje CUG-a



Ulaz u glavnu opštinsku zgradu

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PROSTORI



Pre osnivanja CUG-a, usluge su tražene preko jednog malog prozorčića



Glavna sala

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PROSTORI



Sistem za prijem koji je aktivan



Glavni ulaz u CUG

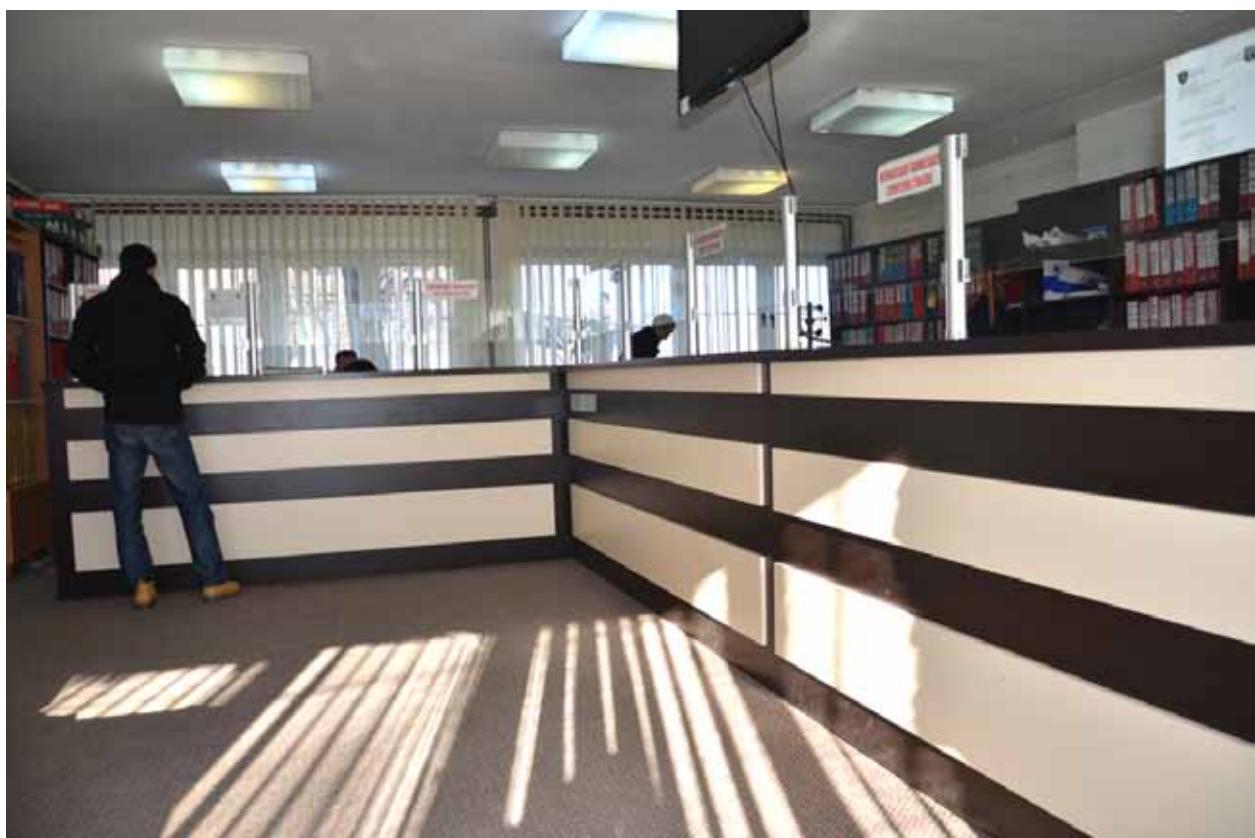
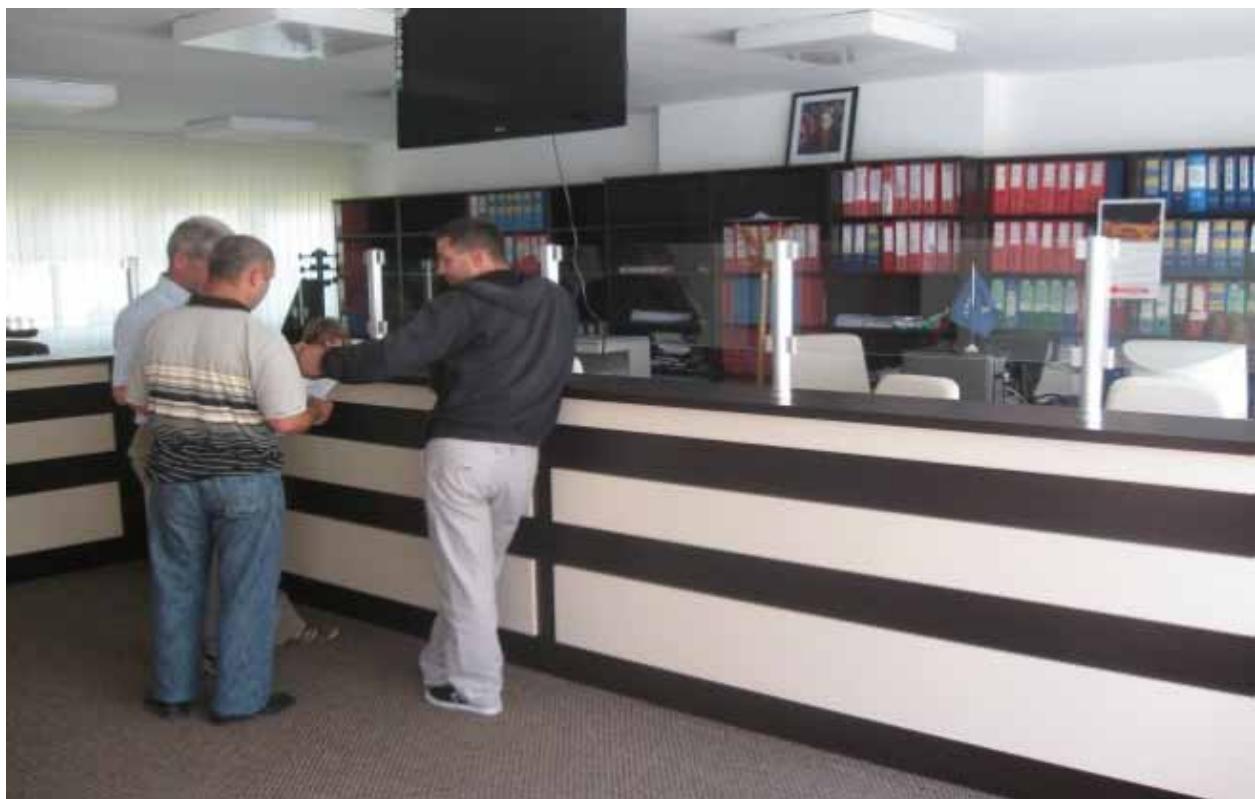
IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PROSTORI



IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PROSTORI



IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

FINANSIJE

8. FINANSIJE

Početna koštanja inesticija za smeštaj CUG-a u privremenim prostorima opštinske administracije u opštini Kamenica, obuhvatajući i koštanje za IT sistem i softuer.

Ukupna finansijska investicija za stvaranje CUG-a u opštini Kamenica iznosila je 17,930€.

Važno je istaći da su opreme IT koje se upotrebljavaju u CUG već bile na raspolaganju u opštini, sivojremeno korišćene u opštinske svrhe.

LOGOS je angažovao stručnjake za sprovođenje potrebnih obućavanja za CUG. Celo osoblje koje radi u CUG prethodno je obućavano u:

- pristupu One Stop Shop, sa njenim značajem/koristima i prednostima,
- pažnji prema klijentima,
- protokolu i e-upravljanju, kao i
- upotrebi IT opreme i softuera.

Finansijska sredstva su upotrebљena kako je istaknuto u sledećim detaljima:

Renoviranje prostorija CUG-a (inventar: stolovi, stolice, kancelarijski inventar)	€ 9, 500
Oprema IT pajise i softuer	€ 8, 430

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE
USLUGE					

9. USLUGE

Čak što više, osnivanje CUG-a omogućilo je opštini Kamenica da proširi spisak pruženih usluga za građane, u skladu sa opštinskim nadležnostima, kao što je to prikazano na dole navedenoj listi⁴.

9.1. Predstavljanje CUG-a u Kamenici

Osnivanje CUG-a može se smatrati uspešnim ako omogućuje poboljšanje efektivnosti, efikasnosti, transparentnosti i pristupa što se tiče pruženih administrativnih usluga, čime će se poboljšati i uopšte uslovi života građana i opštinskog osoblja. Statističkih podataka nema, zbog toga što nije bilo sakupljenih podataka pre stvaranja CUG-a. Međutim, prema stećenom utisku građana, ima podataka koji upućuju na trendove zadovoljstva građana pružanjem usluga od osnivanja CUG-a.

9.2. Efektivnost

Iako je jedan kratak vremenski period (šest meseci) od osnivanja CUG-a u opštini Kamenica, sasvim je jasno da je njegovo stvaranje imalo uticaja na povećanje ne samo kvaliteta pruženih usluga za građane, već zadovoljstva građana sa pruženim uslugama CUG-a.

Građani sada nemaju potrebe da posećuju svaki departman da dobiju usluge, jer CUG ima puni kapacitet, ne samo da se bavi sa svakim podnetim zahtevom pojedinačno, već je takođe u stanju da komunicira na jasan način sa građanima u vezi sa potrebnim dokumentima tj. o odgovorajućoj usluzi kao i o taksi kojoj dotična usluga podleže. Iz tog razloga, sada dolazi više građana sa kompletiranim dokumentima i popunjениm obrascima za apliciranje za jednu određenu uslugu. Ovo ne samo što im omogućuje da ne dolaze po drugi ili treći put, već u isto vreme smanjuje i dužinu vremena koje bi trebalo da provedu ispred stola. Njihovo vreme čekanja osetno je smanjeno. U ovom slučaju, dobro-informisani građani su povećali efikasnost.

Da bi se postigao ovaj nivo efikasnosti, osoblje CUG-a je trebalo da se podvrgne brojnim obućavanjima, koji su im pomogli da shvate bolje sistem CUG-a, da budu obućeni kako da rade sa jedinstvenim obrascima za apliciranje, kako da se bave i ponašaju sa građanima kao njihovim klijentima i takođe kako da funkcionišu sa elektronskim upravljanjem.

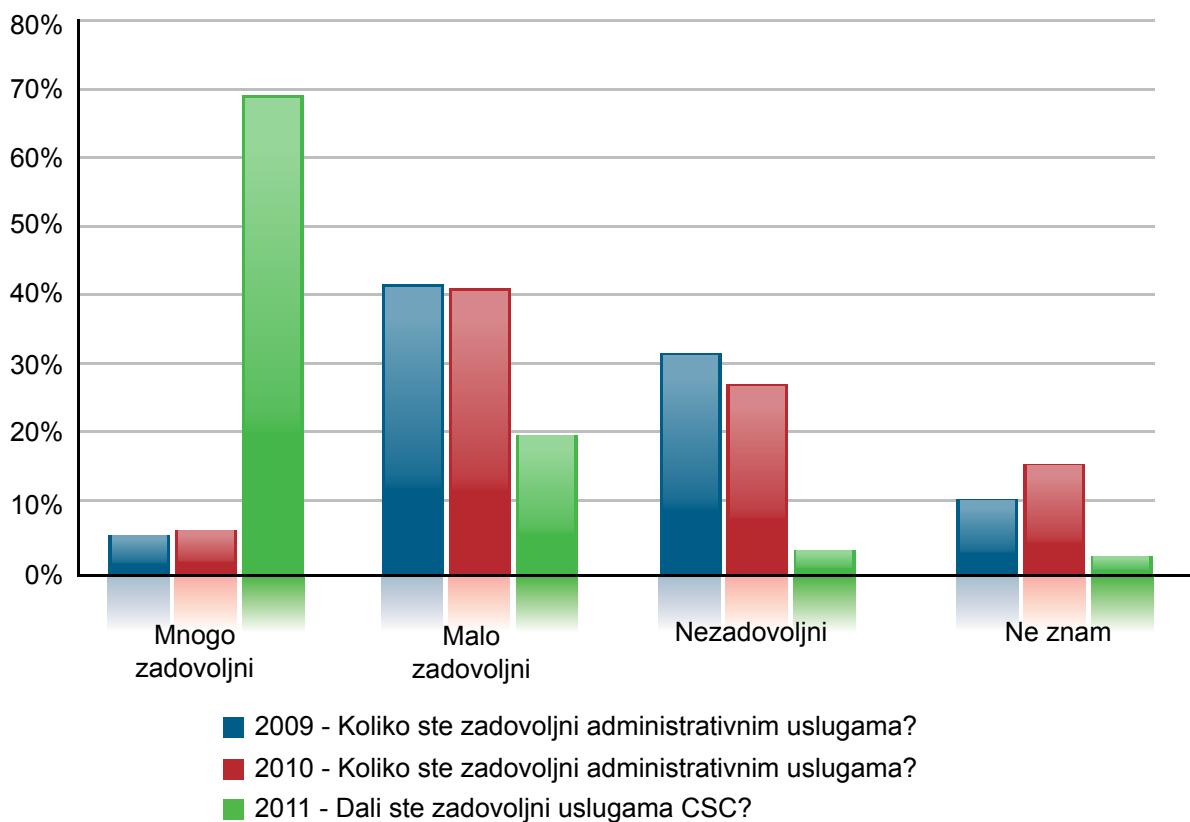
Radi podržavanja svih istaknutih činjenica, u početku dolazi u obzir shvatanje građana o njihovom zadovoljstvu sa pruženim uslugama od strane CUG-a. Dole navedena tabela prikazuje zadovoljstvo građana prema anketiranju izvršenom u toku 2009 i 2011 godine. Anketa od 2009 godine preduzeta je od USAID/EMI, dok ona u 2011 godini od USAID/DEMI u svim opštinama, koje smeraju da izmere zadovoljstvo građana sa opštinskim i administrativnim uslugama, dok je 2012 godine anketa sprovedena od strane LOGOS-a, i ona je imala za cilj da izmeri zadovoljstvo građana sa uslugama pruženih od CUG-a. Istraživanje i dobijeni rezultati od LOGOS-a prikazani su u priloženim aneksima 2 i 3.

⁴ Tarife i iznosi za pružene usluge u opštini utvrđuju se na godišnjim osnovama, putem Pravilnika skupštine opštine koja se svake godine usvaja od strane skupštine opštine, u skladu sa primenjivim Zakonom o tarifama i plaćanju.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

USLUGE

Br. Anketiranih	Anketa - godina kada je izvršena	Mnogo zadovoljni	Malo zadovoljni	Nezadovoljni	Ne znam
164	2009 – Koliko ste zadovoljni administrativnim uslugama?	6%	47%	35%	12%
200	2010 - Koliko ste zadovoljni administrativnim uslugama?	8%	45%	30%	18%
220	2011 – Dali ste zadovoljni uslugama CSC?	72%	19%	4%	3%



9.3. Pristup

Opština Kamenica se nalazi na istočnom delu Kosova. Ona pokriva jednu površinu od oko 423 km², uključujući i grad Kamenicu i 56 sela. Prema opštinskim autoritetima, približan broj celokupnog stanovništva iznosi 36,150 stanovnika.

Sa procesom decentralizacije opštini Kamenica je oduzet jedan deo teritorije, odnosno 18 sela, tako što je 13 sela opštine Kamenica poslužilo za stvaranje opštine Rani Lug u 2010 godini, dok su 5 sela pripojena opštini Novo Brdo. Sada Kamenica ima 417 km² i 40.000 stanovnika prema poslednjem popisu stanovništva od 2011 godine.

Od osnivanja CUG u opštini Kamenica, građani imaju mogućnost pružanja boljih usluga. Osim toga, povećana je transparentnost u pružanju usluga, imajući u vidu da se kancelarija nalazi na otvorenom prostoru, tako da svi građani mogu videti opštinske zvaničnike na svojim svakodnevnim poslovima. Čak što više, sve informacije u vezi sa CUG i uslugama koje se nude na raspolaganju su za građane u

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE
USLUGE					

CUG, i to svadnevno, kao i putem opštinske stranice na internetu i ostalih sredstava informisanja, kao na primer brošure, izdanja itd. Ovo je posebno značajno, jer sada veliki broj građana imaju pristupa na internetu u svako doba dana.

Opština Kamenica je etnički pomešana. U Kamenici živi 31.100 albanaca Kosova koji uglavnom žive u gradu i u 56 sela, zatim 4500 srba Kosova i 550 kosovskih romova. Pre izbijanja konflikta 1999 godine, broj srba Kosova kao i romova Kosova koji su živeli u opštini bio je daleko veći. Oni su od tada raseljeni, te o njihovim prebivalištima nema podataka.

Opštinska administracija funkcioniše putem niže nabrojanih departamenata:

1. Opšta administracija
2. Direktorijat za obrazovanje
3. Direktorijat za urbanizam i prostorno planiranje
4. Direktorijat za katastar, geodeziju i imovinu
5. Direktorijat za zdravstvo i socijalnu negu
6. Direktorijat javnih službi
7. Direktorijat za kulturu, omladinu i sport
8. Direktorijat za javnu bezbednost
9. Direktorijat za poljoprivredu, šumarstvo i ruralni razvoj
10. Direktorijat za inspekciju.

Sobzirom na činjenicu da je opštinska administracija u opštini Kamenica, zbog nedostatka kancelarijskih objekata, raspodeljena u nekoliko zgrada, to je CUG smeštena u istoj zgradi sa predsednikom opštine, na mestu koje je ranije služilo kao sala skupštine opštine.

Nakon početnog sprovođenja projekta CUG-a u opštini Kamenica, iako projekat nije potpuno završen zbog toga što će opštinska administracija ubrzo preći u novoj zgradici, preduzeta je jedna nova anketa u vezi sa zadovoljstvom građana sa pruženim uslugama od strane CUG-a, ovoga puta koristeći anketirane građane na mestu gde se i pružaju usluge. Cela metodologija, demografija kao i rezultati anketiranja prikazani su u nastavku:

U vezi zadovoljnosti građana sa opštinskim uslugama koje se nude u one stop shop, jedna anketa je preduzeta na mestu gde se pružaju usluge, u toku 2011 godine.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PODRŠKA LOGOS-A

10. PODRŠKA LOGOS-A

LOGOS je odigrao odlučujuću ulogu na stvaranju CUG-a u opštini Kamenica. LOGOS je bio zajedno sa opštinom još od početka kada je inicirana prvobitna ideja za CUG. U nižem testu prikazani su preduzeti koraci u pravcu stvaranja i funkcionalizacije CUG.

- Osnovna analiza o aktuelnoj situaciji u pružanju usluga
- Osnovna anketa koja dobija mišljenja/percepcije građana što se tiče usluga(rezultati sa mozaik ankete preduzete u 2010 godini)
- Izrada Plana o aktivnostima za pružanje usluga, obuhvatajući i usvajanje od predsednika opštine kao i skupštine opštine
- Razvoj kapaciteta osoblja koje će biti određeno da radi u one stope shop, kako bi ovo osoblje bilo u stanju da se bavi zahtevima iz svih departamenata, i da razmenjuju iskustva sa susednim opštinama/mestima sa sličnim iskustvom
- Razvoj dodatnih kapaciteta opštinskog osoblja za korišćenje postavljene mreže od centralne vlade, koja mreža će biti korišćena za unošenje podataka, kao i u svrhe izveštavanja
- Razvoj projekta za stvaranje CUG-a
- Proširenje broja zahteva kojim se bavi CUG, sa ciljem da CUG postane mesto gde pristižu svi zahtevi za pružanje usluga u opštini
- Razvoj kapaciteta za upotrebu jednog jedinstvenog sistema protokola
- Implementacija projekta
- Pružanje usluga
- Anketa za dobijanje mišljenja/percepcije građana nakon implementacije.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE
ZAKLJUČCI I STEĆENE POUKE					

11. ZAKLJUČCI I STEĆENE POUKE

Koncept jednog CUG nije nešto novo u Republici Kosovo, koga podržava sve veći broj donatora u okviru njihovih projekata za dobro lokalno upravljanje.

11.1 Izvučene pouke od stvaranja i funkcionisanja CUG-a

- Predanost i rukovodstvo opštinskog menadžmenta su odlučujući za početak procesa i uspešnu implementaciju osnivanja CUG-a. Treba postojati politička volja, tako da je predsednik opštine onaj koji će favorizovati osnivanje CUG-a.
- Dobro shvatanje koncepta CUG-a od opštinskih direktorijata kao i podrška od strane predsednika su odlučujući, jer direktori direktorijata treba da se ubede da osnivanje CUG-a neće preuzeti nadležnosti od direktorijata, već će ustvari učiniti lakšim njihove rutinske svakodnevne poslove, obzirom da oni neće imati potrebu da se svakodnevno bave građanima.
- Pogodno organizovanje prostora i održavanja su odlučujući za jedan dobar radni ambijent i za zadovoljnost građana i radnika. Ovo će pomoći da se promeni za dobro raspoloženje i stav o osoblju. Uredno održavanje je takođe potrebno.
- IT sistem je glavni deo u stvaranju jedne CUG, uključujući i izgradnju jedne mreže. Ono donosi suštinske promene u metodima rada, procesima i unutrašnjim organizovanjima u opštinskim kancelarijama. To je glavni uslov za jedno uspešno CUG.
- Koštanja operiranja su koštanja koja se menadžiraju ali se mnogo ne povećavaju, obzirom da nema potrebe da se zapošljavaju dodatni članovi osoblja. Obično, svi članovi osoblja u CUG-u ostaju na ranijim radnim mestima koje su oni imali u nekadašnjem sistemu.
- Troškovi održavanja uglavnom se odnose na IT sistem, pa zato opštinski zvaničnici trebaju da imaju u vidu kada odobravaju sredstva iz opštinskog budžeta.

11. 2 Stećene pouke u vezi sa podrškom od donatora

- Glavna funkcija je promovisanje ideje i iniciranje promene. Proces izmene nema mogućnosti da započne bez inicijative iz vana kao i jake podrške od strane donatora. Finansijski doprinos je ključni faktor za uspešno osnivanje CUG-a u opštini Kamenica.
- Saglasnost saučesnika treba da bude postignuta u cilju jednog istrajnog uspeha projekta. U tom smislu, biće potrebno da se neprestano lobuje kod svih opštinskih saučesnika(predsednika opštine, menadžmenta, skupštine i osoblja) za jednu novu ideju
- Dobra iskustva unutar i van zemlje su korisne za uбеđivanje saučesnika. To znači i prihvatanje iskustava od već osnovanih CSC –ja na Kosovu u susednim opštinama kao i organizovanje studijskih poseta i stvaranje kontakata sa opštinama koje već rade uspešno.
- Jeden pristup korak-po-korak snažno zasnovan na sporazumu partnera može biti sporiji, ali je istrajniji, dok se ne promeni stav. Treba imati u vidu da je promena jedan proces kome je potreban izvesno vremena. Ne treba stvari požurivati jer to u dužem roku neće imati uspeha.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PREPORUKE

12. PREPORUKE

Dokumenta i izveštaji

- Zakon o Lokalnoj Upravi, Br. 03/L-040
- Zakon o Arhivama, Br. 2003/7
- Administrativno Uputstvo za CUG, Uredba o Upravljanju 2011/2
- BROWN, JAMES & FAHMY, SALAMA; *Uputstva za razvoj On-Stop Shop/CUG) za Licenciranje; 2005*
- PRO, Godišnji Izveštaj Maj 2003 – Avgust 2004, Doboј 2004
- Švajcarska Agencija za Razvoj i Saradnju, SDC; Ocena One-Stop Shop u Vijetnamu, Hanoi 2002; www.sdc.org.vn
- UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAM, UNDP; *One-Stop Shop(CUG) u Reformi Javne Administracije za Poboljšanje Pružanja Javnih Usluga, Slučaj Vijetnama; Hanoi 2004*

Intervjui

- Shaip Surdulli, Predsednik opštine Kamenica, juni 2010
- Enver Ajvazi, Rukovodioc Direktorijata opšte administracije, opština Kamenica, juni 2010
- Administrator IT, zvaničnik opštine Kamenica, juni 2010
- Radnik kancelarije o civilnom upisu, zvaničnik opštine Kamenica, juli 2010

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

Prilog 1: brošura CUG



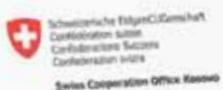
IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

Prilog 2: izveštaj o istraživanju CUG



OSNIVANJE I FUNKCIONISANJE CENTARA ZA USLUGE GRAĐANA NA KOSOVU

Priručnik sa praktičnim uputstvima za osnivanje centra za usluge građana i studijski slučaj opštine Kamenica na Kosovu.



Istraživanje je sprovedeno na licu mesta, unutar kancelarije Šaltera za Proizvodne Usluge u KAMENICI, Decembar 2011, rezultati istraživanja o Zadovoljstvu Građana sa opštinskim uslugama pruženim putem Šaltera Proizvodnih usluga.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

UVOD

Republika Kosova nastavlja da napreduje sa fiskalnom i administrativnom decentralizacijom i nastavlja sa sprovođenjem sveobuhvatne reforme svog sistema lokalne samouprave. Kada je novi Zakon o lokalnoj samoupravi stupio na snagu tokom leta 2008 godine, opštine su postale odgovornije za sve veći broj nadležnosti. Ovo je stvorilo podjednako nove izazove za svoje izabrane zvaničnike i državne službenike jer je bilo potrebno da prilagode i prošire svoje prakse, osoblje, poslovanje i budžete.

Većina opština sada pokušava da obezbedi kompletan assortiman usluga svojim građanima i da izgradi dragoceno iskustvo u ovim nastojanjima. Kao što će opštine dobiti više i više iskustva putem pružanja ovih usluga, opštine takođe počinju sa razmatranjem kvaliteta i efikasnosti usluga koje pružaju. U tom smislu, opština Kamenice, u cilju da obezbedi kvalitetne usluge uz podršku HELVETAS Swiss Inter-cooperation, LOGOS Projekat je uspostavila Šalter za Proizvodne Usluge, mesto koje će omogućiti građanima da dobiju usluge iz opštinske uprave/administracije, i sve to na jednom mestu, bez potrebe da idu gore – dole po odeljenjima.

Pored toga, deo planiranih aktivnosti projekta LOGOS-a je i sprovođenje istraživanja, pitajući tako građane o njihovom zadovoljstvu sa opštinskim uslugama koje se pružaju kod uspostavljenog Šaltera za Proizvodne Usluge. Istraživanje je sprovedeno sa ciljem dobijanja prve perspektive građana, kao jedan najvredniji izvor za merenje kvaliteta i efikasnosti opštinskih usluga. Istraživanje je bilo posebno važno, zbog toga jer po prvi put, Opština Kamenice je osnovala centar koji pruža sve usluge na jednom mestu.

Pošto centar Šalter za Proizvodne Usluge je novoosnovano u opštini Kamenica on i u potpunosti funkcionalan još od juna 2011 godine. Sprovedeno istraživanje predstavlja prvu percepciju građana o efikasnosti pružanja usluga, koristeći novu metodu “usluge sve na jednom mestu”. Pored toga, ovo istraživanje će se koristiti kao veoma dobra osnova za dalje unapređenje usluga koje pruža Šalter za Proizvodne Usluge⁵.

⁵ Rezultati prikazani u nastavku istraživanja će se koristiti za davanje preporuke za unapređivanje usluga Šaltera za Proizvodne Usluge u budućnosti.

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

METODOLOGIJA

LOGOS koristi metodologiju slučajnog biranja ispitanika, znači građani koji su došli u centru Šalter za Proizvodne Usluge za dobijanje usluga. Ova aktivnost je trajala tri dana zaredom.

Anketari su bili prisutni u centru Šalter za Proizvodne Usluge tri dana za redom, tokom 12., 13. i 16. januara 2011 godine. Tokom ova tri dana anketari su pokušali da intervjujuši ispitanika u toku radnog vremena počevši od 08:00 do 16:00 časova. Građani nisu bili obavezni "da moraju da se podvrgnu intervju"; pokušaji da se izvrše intervju su napravljeni; drugo, ispitanici koji su otpali bili su zamenjeni sa sledećim ispitanicima koji su posetili Šaltera za Proizvodne Usluge. Svi intervjuji su izvršeni putem lično predvođenim intervjuima, koji su preuzeti od strane obučenih anketara.

Raosoft, je jedna metodologija koja se koristi za određivanje uzorka za istraživanje (<http://www.raosoft.com/samplesize.htmlm>).

Opis metodologije/ciljanih grupa

Prema istraživanju rezultati/odgovori na pitanja su sprovedeni kao u nastavku:

Tabela 1

Distribucija uzorka opštine i novo pouzdanosti

Opština/Korišćene kvote – Kalkulator veličine uzorka RAOFSOFT*					
Opštine	Stanovništvo	Marginalne greške	Nivo pouzdanosti	Raspodela poziva?	Veličina uzorka
Kamenica	40,000	5.53	90%	50%	220

Tabela 2

Starost ispitanika ankete/istraživanja

Starosne grupe	Broj	Procenat
18-25	37	16.8%
26-35	51	23.2%
36-45	63	28.6%
46-55	35	15.9%
56-65	19	8.6%
Preko 65	3	1.4%
Nisu izjavili svoju starost	12	5.5%
Ukupno	220	100%

Tabela 3

Pol ispitanika

Pol	Frekvencija	Procenat
Muški	164	74.5%
Ženski	56	25.5%
Ukupno	220	100 %

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

Tabela 4

Etnička pripadnost ispitanika

Etnička pripadnost	Frekvencija	Procenat
Albanska	183	83.2 %
Srpska	37	16.8 %
Ukupno	220	100 %

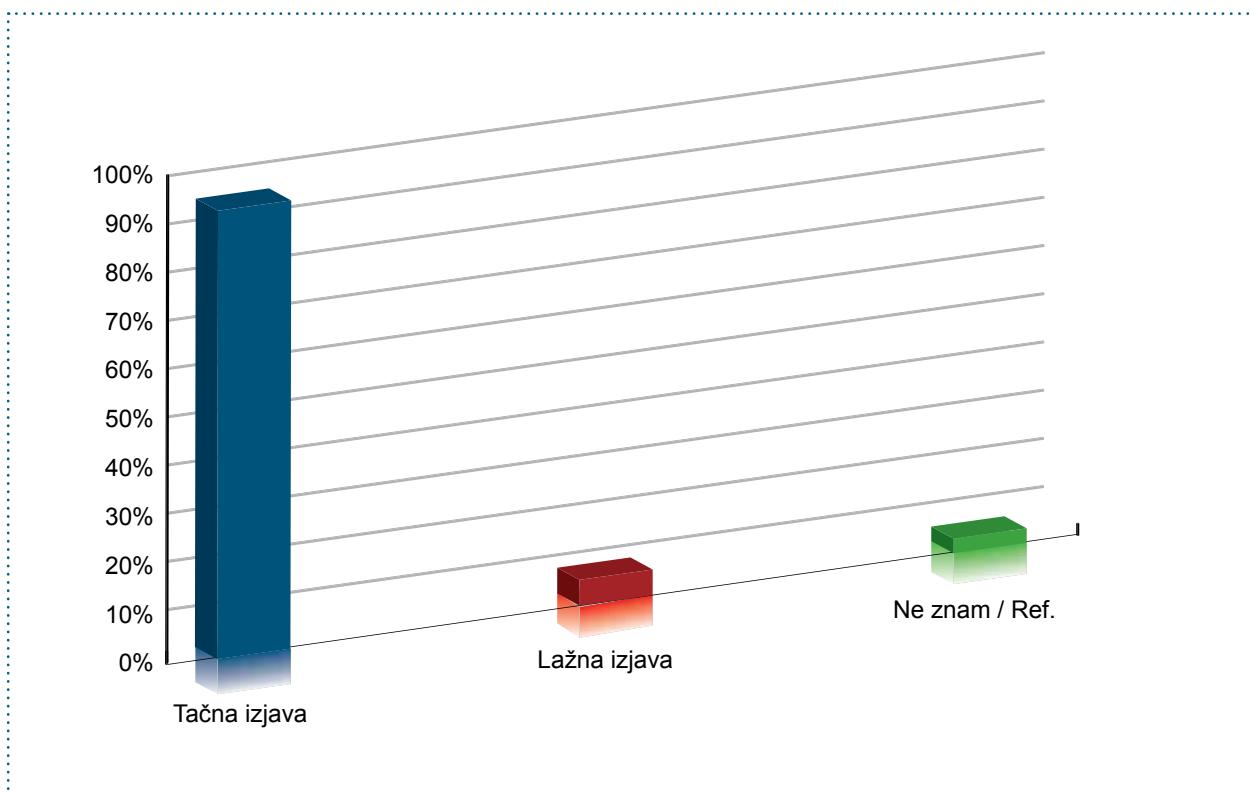
Rezultati upitnika

Povodom strukture i metodologije predstavljene unapred, u nastavku su predstavljeni rezultati istraživanja sprovedenog u Kamenici, koje se odnosi na zadovoljstvo građana sa opštinskim uslugama koje pruža Šalter za Proizvodne Usluge:

1. Osnivanjem Šaltera za Proizvodne Usluge nude se sve usluge na jednom mestu?

Q-1. Osnivanjem Šaltera za Proizvodne Usluge nude se sve usluge na jednom mestu

Tačna izjava	Lažna izjava	Ne znam/Ref.
93.6%	4.5%	2.9%



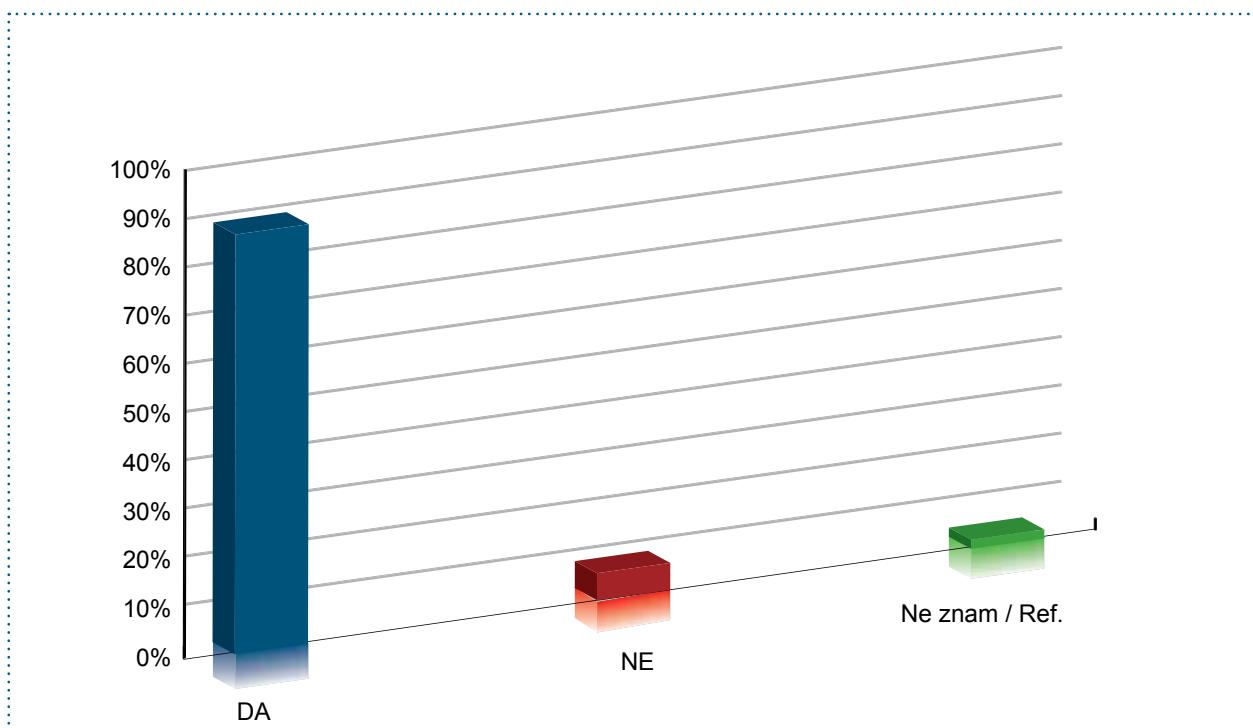
N = 220

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

2. Da li ste obavešteni o uslugama koje ŠPR pruža?

Q-2. Da li ste obavešteni o uslugama koje ŠPR pruža?

Da	Ne	Ne znam/Ref.
91.8%	7.3%	0.9%



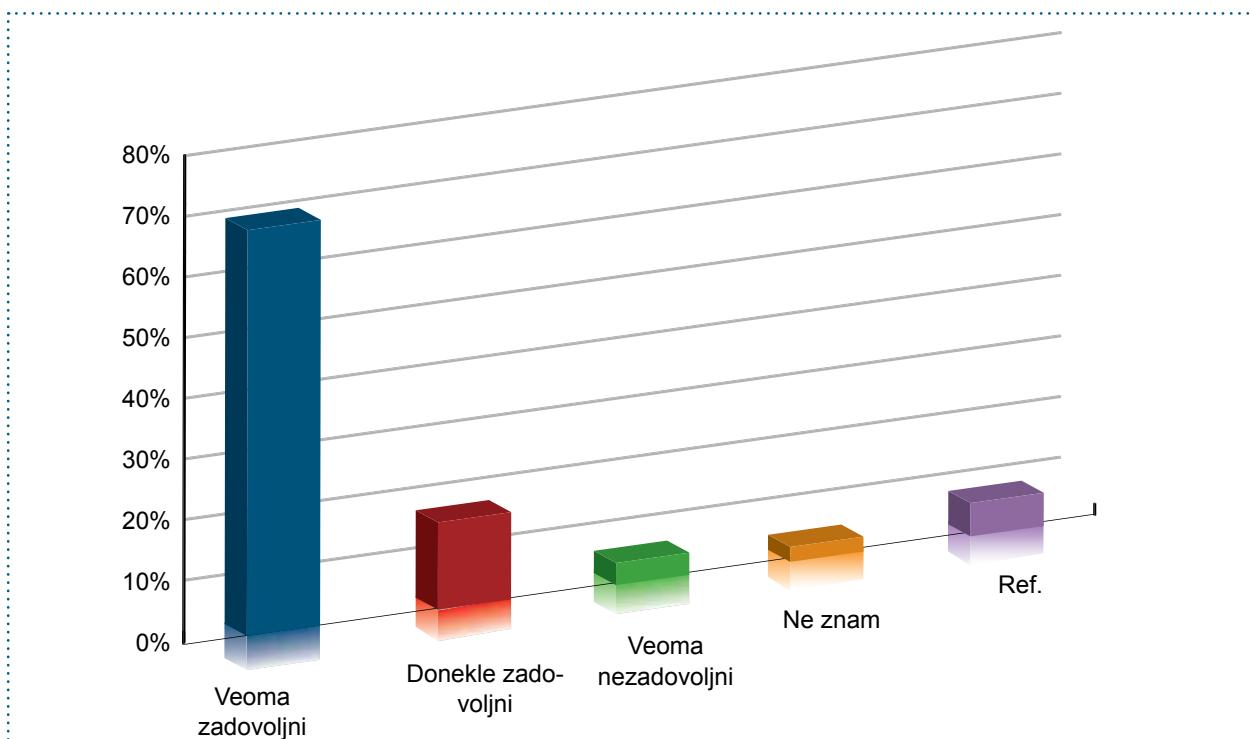
N = 220

3. Da li ste zadovoljni sa uslugama pruženim od strane ŠPR?

Q-3. Da li ste zadovoljni sa uslugama pruženim od strane ŠPR?

Veoma zadovoljni	Donekle zadovoljni	Veoma nezadovoljni	Ne znam	Ref.
70.9%	17.3%	3.6%	1.4%	6.8%

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

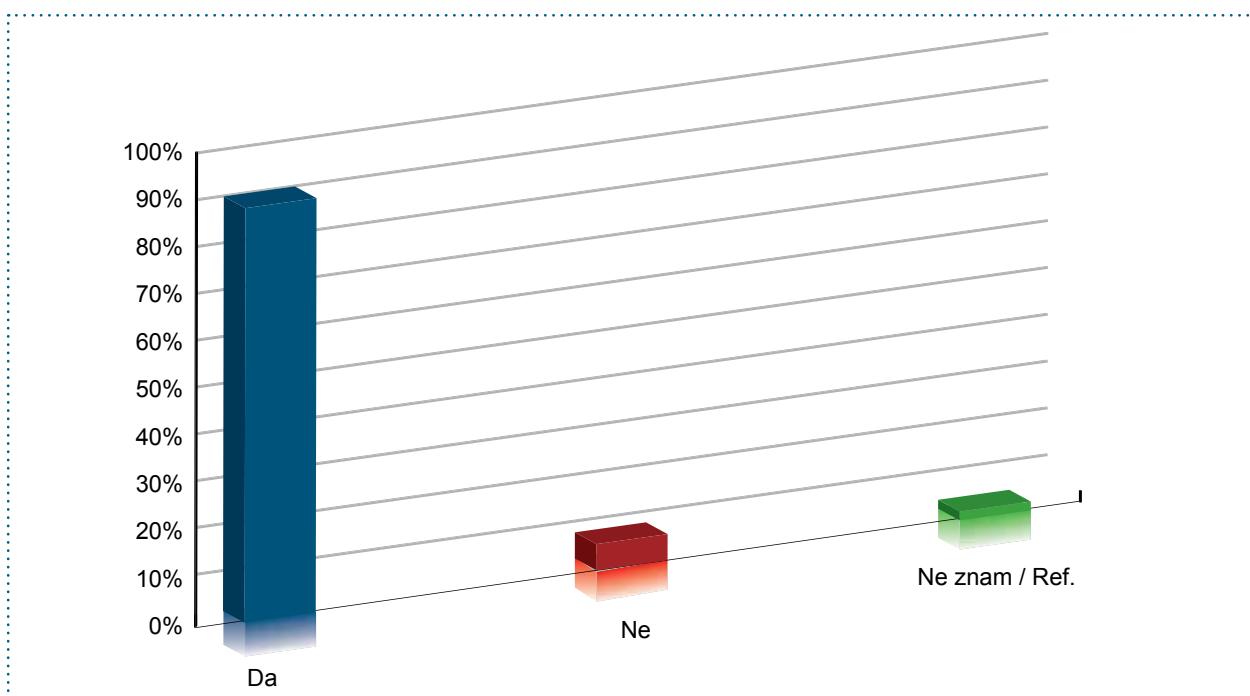


N = 220

4. Da li ste u mogućnosti da dobijete sve usluge koje su vam potrebe od ŠPR?

Q-4. Da li ste u mogućnosti da dobijete sve usluge koje su vam potrebe od ŠPR?

Da	Ne	Ne znam/Ref.
92.3%	6.8%	0.9%



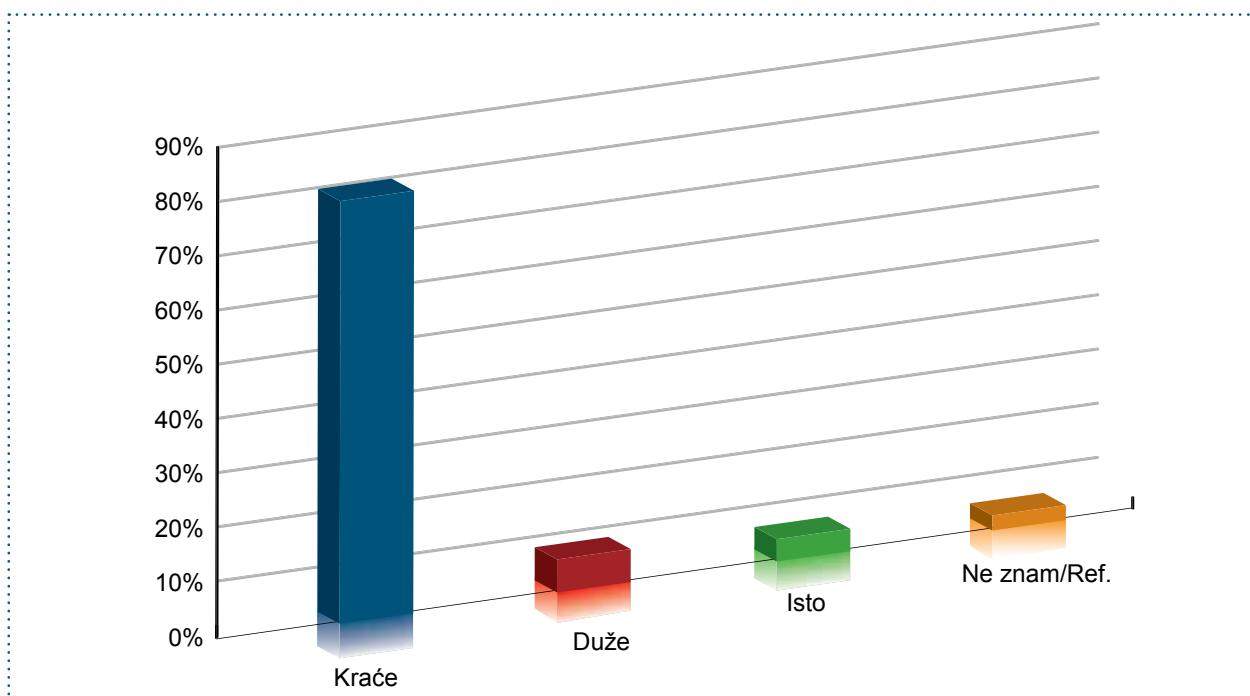
N = 220

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

5. Trenutno, da li dobijanje usluga od strane ŠPR traje duže ili kraće?

Q-5. Trenutno, da li dobijanje usluga od strane ŠPR traje duže ili kraće?

Kraće	Duže	Isto	Ne znam/Ref.
82.7%	6.8%	6.4%	4.1%



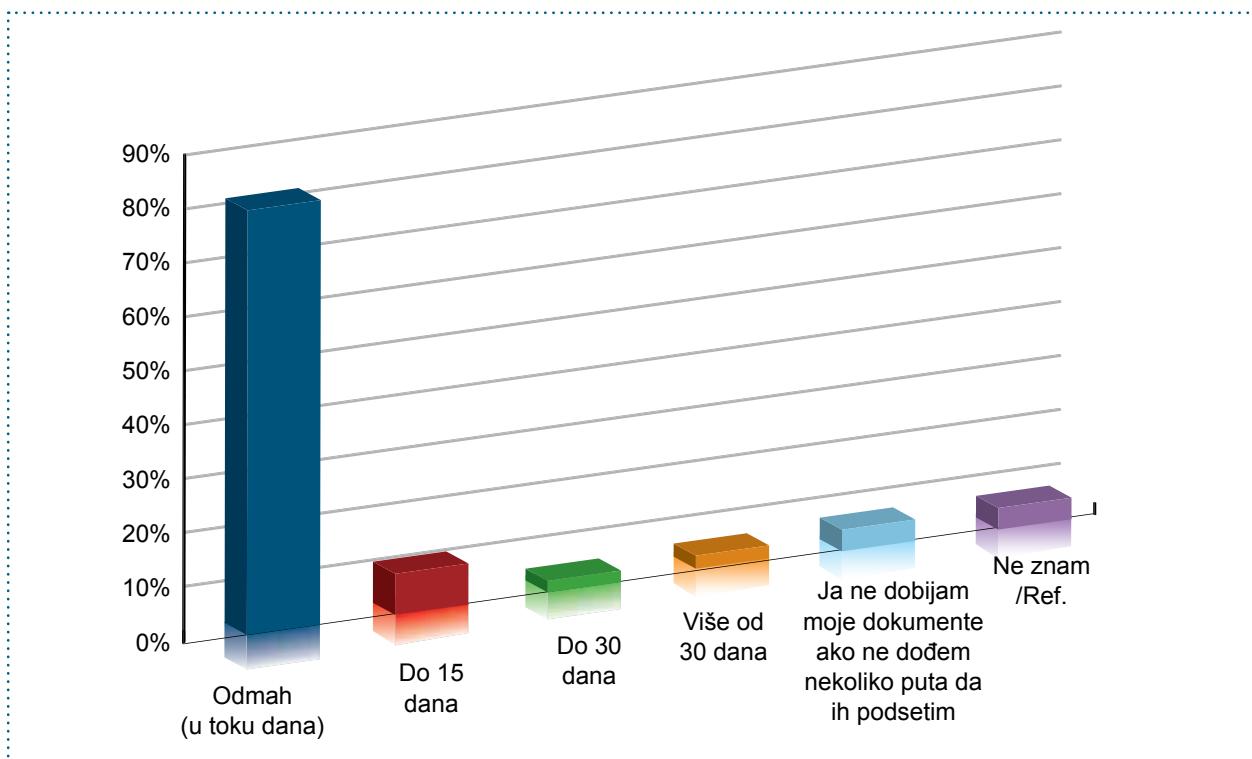
N = 220

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

6. Koliko vremena je potrebno da se dobiju usluge od strane ŠPR?

Q-6. Koliko vremena je potrebno da se dobiju usluge od strane ŠPR?

Odmah (u toku dana)	Do 15 dana	Do 30 dana	Više od 30 dana	Ja ne dobijam moje dokumente ako ne dođem nekoliko puta da ih podsetim	Ne znam /Ref.
83.6%	6.8%	0.5%	0.5%	3.6%	5.0%



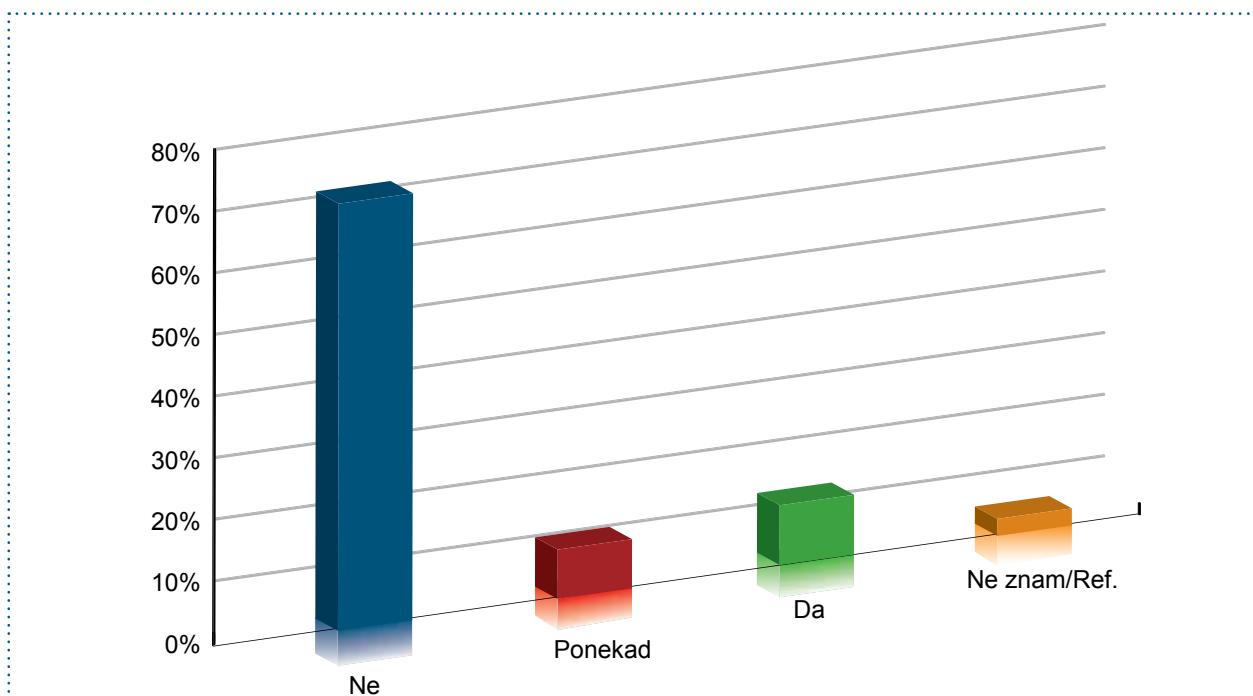
N = 220

7. Da li je i dalje potrebno da trčite gore dole po odeljenjima kako bi ste dobili usluge?

Q-7. Da li je i dalje potrebno da trčite gore dole po odeljenjima kako bi ste dobili usluge?

Ne	Ponekad	Da	Ne znam/Ref.
71.4%	12.3%	12.7%	3.6%

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

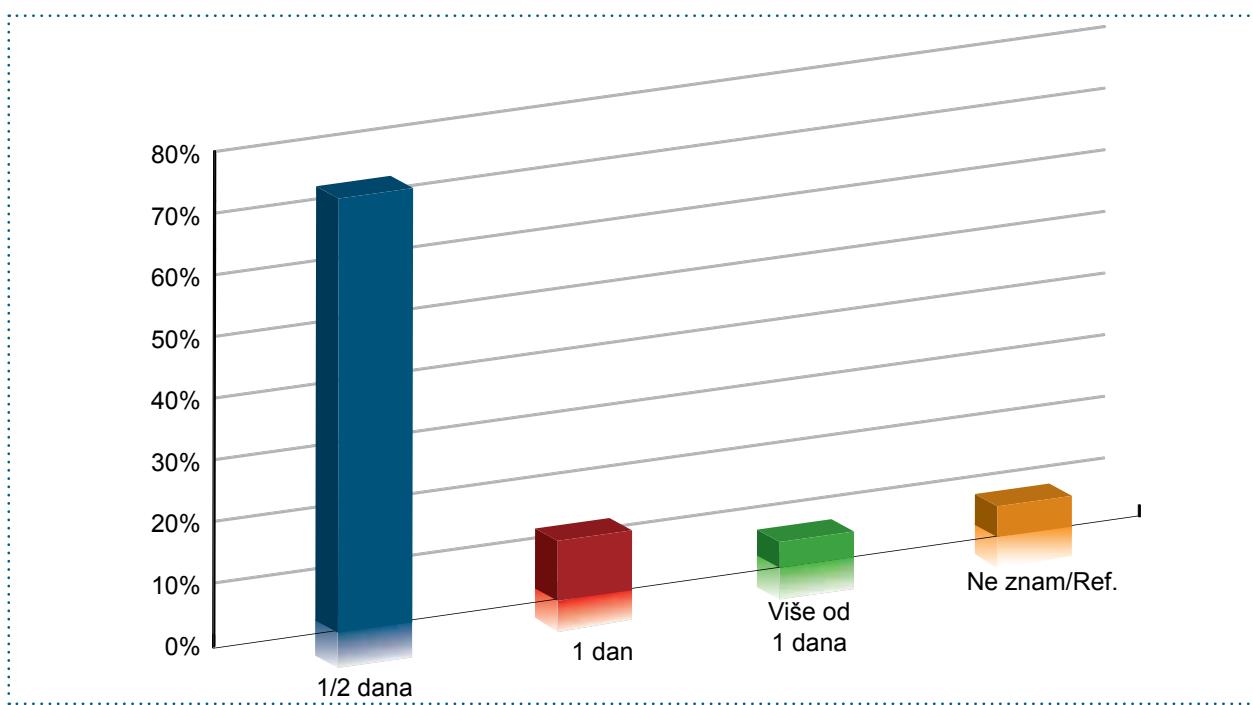


N = 220

8. Koliko vremena vam je potrebno da pripremite potrebnu dokumentaciju kako bi ste dobili izvod/certifikat (bilo kakvu vrstu izvoda/certifikata)?

Q-8. Koliko vremena vam je potrebno da pripremite potrebnu dokumentaciju kako bi ste dobili izvod/certifikat (bilo kakvu vrstu izvoda/certifikata)?

1/2 dana	1 dan	Više od 1 dana	Ne znam/Ref.
74.1%	13.2%	6.5%	6.4%



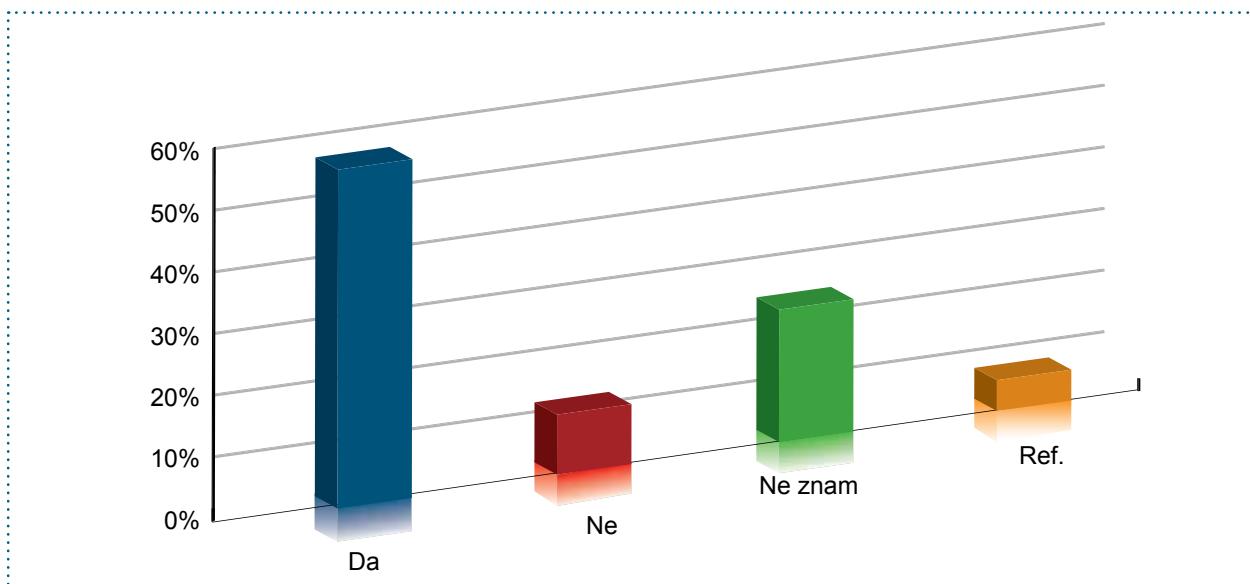
N = 220

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

9.a. Da li su formulari dostupni na internetu?

Q-9a. Da li su formulari dostupni na internetu?

Da	Ne	Ne znam	Ref.
56.8%	13.6%	23.6%	6.0%

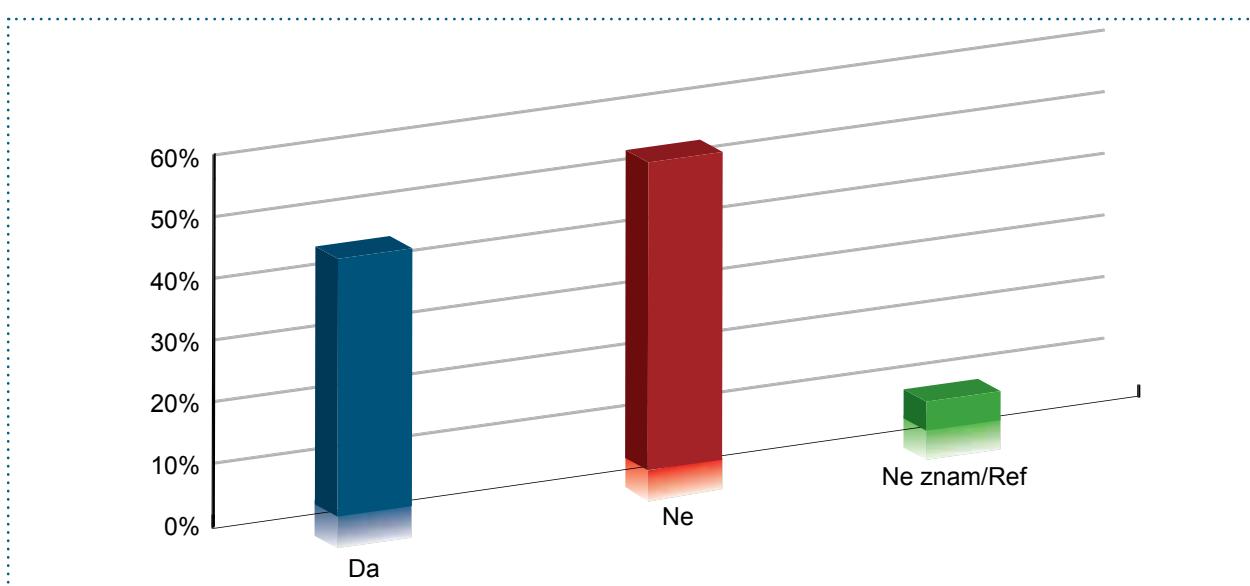


N = 220

9.b. Da li ste vi koristili formulare sa interneta?

Q-9b. Da li vi koristite formulare sa interneta?

Da	Ne	Ne znam/Ref.
44.1%	52.3%	3.6%

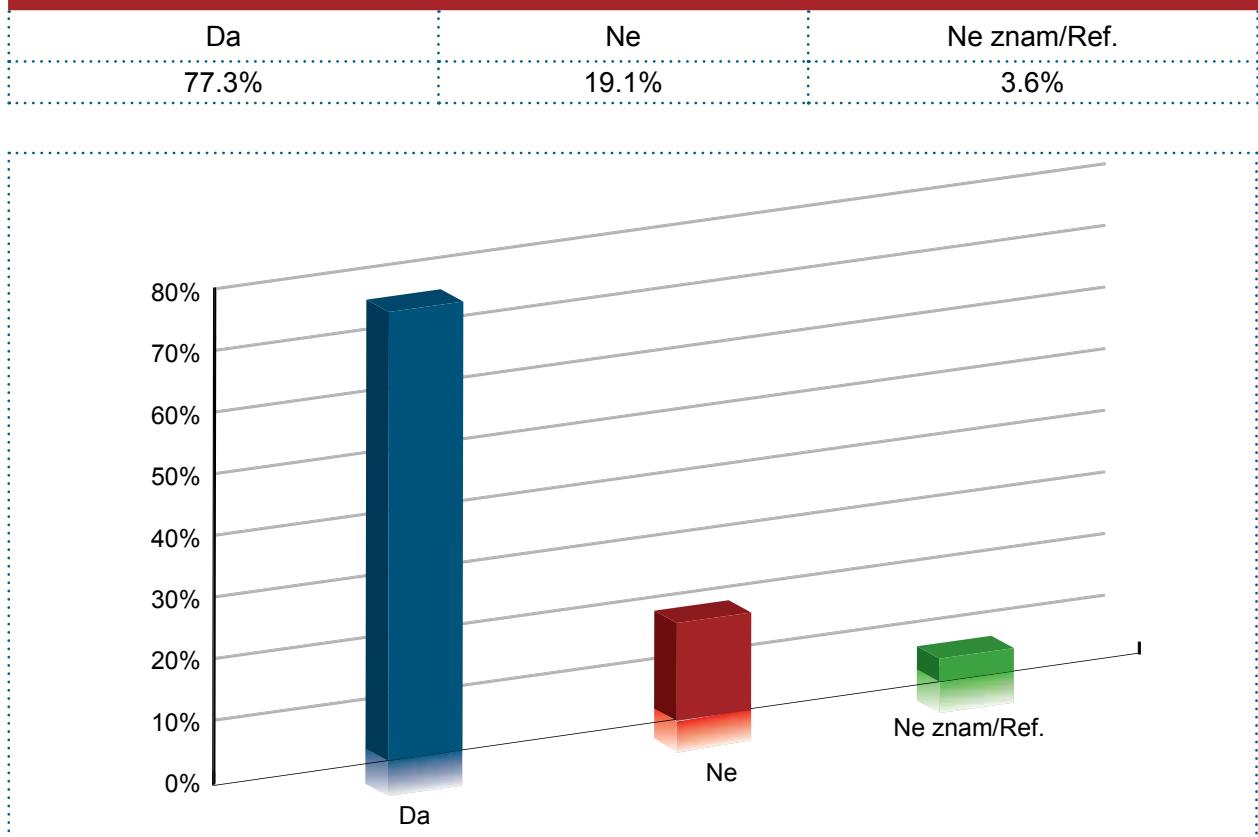


N = 220

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

10. Da li ste obavešteni o cenama koje vi treba da platite za usluge ŠPR?

Q-10. Da li ste obavešteni o cenama koje vi treba da platite za usluge ŠPR?



N = 220

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

PRILOG 3: TAKSE I USLUGE

Direktorijat	Usluga
Opšta Administracija	Izvod rođenih Izvod venčanih Izvod umrlih Uverenje o bračnom statusu Uverenje o stanovanju Uverenje o familijarnom statusu Uverenje o porodičnom zbrinjavanju Uverenje o porodičnom zbrinjavanju od onih koji žive van zemlje Uverenje o državljanstvu Uverenje o konfirmaciji smrti Uverenje o pokrivanju troškova sahrane Uverenje da jedan par živi u zajednici bez zvaničnog braka Uverenje o ovlašćenju Uverenje o kopiji originalnog dokumenta(1 strana teksta) Uverenje da je lice živo u cilju produženja penzije van zemlje Uverenje o konfirmaciji stanovanja Uverenje o prijavi stanovanja Uverenje o familijarnim odnosima Uverenje o konfirmaciji nacionalnosti Uverenje o privremenom stanovanju Uverenje o konfirmaciji poziva – za porodicu posetioca Uverenje o opštinskom interesu za kupovinu nepokretnе imovine Izjave svedoka Uverenje o finansijskim izvorima, isplata na decu i da je lice živo Uverenja u svrhe korišćenja van zemlje Uverenje o identitu
Služba za Opštu Administraciju koje imaju potrebu za administrativni postupak	Izmena imena i prezimena Izricanje imena i prezimena Kasniji upis rođenja i smrti Ceremonija venčanja van zgrade opštine Žalbe na rešenja prvog stepena Izdavanje kopije originalnog dokumenta iz opštinskog arhiva Uverenja i ostala službena dokumenta Ceremonije venčanja Ostale ceremonije održane od opštinskih zvaničnika

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

Inspektiranje	Saglasnost za minimalne tehničko-sanitarne uslove za biznise za m2 Saglasnost za tehnički prijem Inspektiranje benzinskih pumpi, bazena, prostora za čišćenje i za usluge Inspektiranje industrijskih zagađenja i drugih zagađenja Inspektiranje van grada po zahtevu građana Inspektiranje unutar grada po zahtevu građana Inspektiranje gradnje Inspektiranje tržišta Inspektiranje komunalnih i javnih službi Sanitarna inspektiranja Poljoprivredna inspektiranja Veterinarska inspektiranja Takse u vezi poljoprivrede Zahtev za pretvaranje poljoprivrednog zemljišta Zahtev za privremeno pretvaranje poljoprivrednog zemljišta Dozvole za prodaju poljoprivrednih proizvoda Dozvole za korišćenje izvora vode
Javne Službe	Usluge u vezi sa imovinom i parkiranjem vozila Zahtev za dozvolu za prodiranje u javnoj infrastrukturi – bušenje u zemlju i u urbanim putevima u cilju povezivanja kanalizacije, instaliranja podzemne kablovske mreže, instaliranja televizijske antene, instaliranje kablova električne energije itd. Korišćenje javnog prostora za postavljanje montažnih objekata Postavljanje kioska i drugih montažnih objekata na javnim prostorima, u svrhe aktivnosti biznisa Postavljanje montažnih garaža za vozila Postavljanje fržidera za sladoled i sličnih objekata Postavljanje pokretnih štandova za prodaju knjiga Postavljanje telefonskih kabina na javnim prostorima Korišćenje javnih prostora ispred biznisa i ugostiteljskih objekata(postavljanje stopova ispred kafana) Korišćenje javnog prostora za postavljanje pokretnih objekata brze hrane, Korišćenje javnog prostora za postavljanje pokretnih šatora Korišćenje javnog prostora za postavljanje kutaka za dečje igre Korišćenje javnog prostora za postavljanje statičnih generatora u dobitne svrhe Postavljanje reklama i crteža na zidinima u gradu Postavljanje reklama i crteža na zidinima sa osvetljenjem u gradu Postavljanje reklama van grada, godišnja taksa Postavljanje svetlećih reklama van grada Postavljanje reklama na vozilima Postavljanje reklamnih ekrana Usluge održavanja oko klasifikacije zemljišta

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

Usluge Katastra	Pretvaranje prirode zemljišta na jednoj parceli zemljišta bez merenja Cepanje parcela Spajanje parcela Merenje zgrada Merenje delova zgrada Utvrđivanje granica parcela Sređivanje granica parcela Izdavanje uverenja na osnovu katastarskih podataka, tekstualno ili grafički, shodno podnetim zahtevima u kancelariji katastra Uverenja o imovini Kopija plana parcele Istorijat jedne parcele Rad u kancelariji po zahtevu građana Identifikacija katastarskih jedinica na terenu Kontrola i unošenje podataka sa terena za katastarske jedinice Posebni geodezijski zahtevi Unošenje podataka na terenu sa urbanističkih planova za individualne objekte Unošenje podataka na terenu sa urbanističkih planova za objekte stanovanja, kolektivne stanove i objekte biznisa Određivanje granica na terenu prilikom izvlašćenja(eksproprijacije) Određivanje i merenje granica Osnova geodetskih podataka Upis promena(vlasnik imovine) prema promenama u imenu, prezimenu i imovinska prava na nepokretnu imovinu Upis imovinskih prava, vlasništva na osnovu transakcije, prema vrednosti transakcije za nepokretnu imovinu Upis imovine, vlasništva prema dokumentu o potvrđivanju poklona Upis imovinskog prava nad nepokretnom imovinom koja je stećena prema odluci sudskog ili administrativnog veća Upis vlasništva na osnovu deobe imovinskih prava na porodičnu zaostavštinu Upis vlasništva, prema promenama u vlasništvu nepokretnе imovine Upis Hipoteke(jemstva) Eliminacija Hipoteke Upis prava za korišćenje imovine - zakupnina
-----------------	---

IZVRŠNI SAŽETAK	UVOD	OPŠTI POJAM CUG	SAUČESNICI	OPERIRANJE I ORGANIZOVANJE	MENADŽMENT I OSOBLJE
OBJEKTI	FINANSIJE	USLUGE	PODRŠKA LOGOS-A	STEĆENI ZAKLJUČCI I...	PREPORUKE

Urbanizam	<p>Sređivanje urbanog ili neurbanog građevinskog zemljišta(namena: objekt stanovanja i biznis)</p> <p>Izgradnja individualnih garaža i drugih pratećih objekata za porodične potrebe</p> <p>Rušenje zgrada</p> <p>Sređivanje urbanog ili neurbanog građevinskog zemljišta pod koncesijom</p> <p>Javno-privatna partnerstva na opštinskom zemljištu</p> <p>Izgradnja privremenih montažnih objekata</p> <p>Izmena namene zgrade, od rezidentne u svrhu biznisa</p> <p>Izmena namene stambenog objekta na objekat biznisa, za zgradu čije je zemljište vlasništvo opštine</p> <p>Identifikacija katastarske parcele prema PRU/PZHU i izdavanje protokola</p> <p>Identifikacija katastarske parcele na urbanom i ne-urbanom zemljištu u opštini i izdavanje protokola</p> <p>Utvrdjivanje urbanističkih kriterijuma za izgradnju industrijskih objekata</p> <p>Utvrdjivanje urbanističkih uslova – urbanistike dozvole za izgradnju kolektivnih objekata i objekata za biznise</p> <p>Utvrdjivanje urbanističkih kriterijuma – dozvola za planiranje, za izgradnju individuelne zgrade</p> <p>Izdavanje saglasnosti za okolinu i okolinske implikacije</p> <p>Izdavanje urbanistike saglasnosti za privremenu izmenu namene poljoprivrednog zemljišta</p> <p>Zahtevi za uverenja</p>
Kultura	<p>Korišćenje Doma Kulture "Isa Kastrati"</p> <p>Korišćenje sale</p> <p>Korišćenje sale za konferencije</p> <p>Korišćenje sale za sastanke i skupove</p> <p>Korišćenje opreme o ozvučenju</p> <p>Korišćenje sale za učenje na kursevima</p>
Porez na imovinu	<p>Pružanje informacije u vezi sa obavezama poreza na imovinu</p> <p>Ponovo štampanje faktura poreza na imovinu</p> <p>Potvrda o isplaćenom porezu na imovinu</p> <p>Potvrda o plaćenoj taksi za vozilo</p>



Ul. Nazim Gafurri, br. 33
Poštansko sanduče br.2
10000 Priština, Kosovo
www.helvetas-ks.org
<https://www.facebook.com/logosproject>

Tel: +381(0) 38 51 77 15
Tel: +381(0) 38 51 66 44
Fax: +381(0) 38 51 88 33
info@helvetas-ks.org