



BOSNA I HERCEGOVINA

Ured predsjedavajućeg Vijeća ministara

Ured koordinatora za reformu javne uprave

IZVJEŠTAJ O ANALIZI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

04-50-104-4/18

Sarajevo, oktobar 2018.

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Radna grupa za ispitivanje zadovoljstva korisnika i ispitivanje zadovoljstva zaposlenih	3
3. Metodologija.....	4
4. Anketa o zadovoljstvu korisnika	5
5. Glavni nalazi – rezultati provedene ankete	6
6. Preporuke za poboljšanja	7
7. Aneksi.....	7

1. Uvod

U Principima javne uprave koje je SIGMA/OECD razvila za potrebe javnih uprava zemalja regije Zapadnog Balkana i Turske i objavila u novembru 2014 godine¹, uočena je potreba za sistematsko ispitivanje zadovoljstva korisnika na redovnom nivou u javnoj upravi, kao jednog od alata za upravljanje kvalitetom. Naime, u okviru oblasti Pružanje usluga, princip 3 navodi:

Postoje mehanizmi koji osiguravaju kvalitet javnih usluga, posebna je pažnja posvećena ispitivanju zadovoljstva korisnika i analizi potreba korisnika.

Također, za potrebe monitoringa u ovoj oblasti neki od indikatora SIGMA/OECD su:

Procenat korisnika koji su zadovoljni javnim uslugama i udio institucija u kojima se redovno provodi anketa o zadovoljstvu korisnika (najmanje jednom u dvije godine).

Vijeće ministara Bosne i Hercegovine 08.02.2017.godine zadužilo je Ured koordinatora za reformu javne uprave (u nastavku Ured koordinatora) da zajedno sa Agencijom za državnu službu BiH i Institutom za standardizaciju BiH implementira Operativni plan za uvođenje upravljanja kvalitetom u institucije Bosne i Hercegovine za period od 2016. do 2018. godine. Ured koordinatora je ispitivanju zadovoljstva korisnika je posvetio pažnju i u novom Strateškom okviru za reformu javne uprave 2018 – 2022., koji je usvojen od strane Vijeća ministara BiH, vlada Federacije BiH i Brčko distrikta BiH.

Ured koordinatora kontinuirano radi na unapređenju efektivnosti i efikasnosti javne uprave, te zbog toga je rukovodstvo odlučilo da se na sistematski način uradi i ispitivanje zadovoljstva korisnika Ureda koordinatora, te da se isto nastavi i u narednom periodu.

2. Radna grupa za ispitivanje zadovoljstva korisnika i ispitivanje zadovoljstva zaposlenih

Sa ciljem unapređenja rada Ureda koordinatora, rukovodstvo je 04.06.2018.godine imenovalo Radnu grupu za ispitivanje zadovoljstva korisnika i ispitivanje zadovoljstva zaposlenih (u nastavku Radna grupa). Sastav Radne grupe je sljedeći:

1. Kenan Avdagić, stručni savjetnik za sektorske reforme, koordinator radne grupe
2. Nedžib Delić, šef Operativne jedinice,

¹ « Principi javne uprave », SIGMA 2014. godina

3. Vedrana Faladžić, viša stručna saradnica za odnose s javnošću,
4. Emina Dervišević-Zvizdić, viši stručni saradnik za upravljanje ljudskim potencijalima,
5. Ena Koprivica, stručni saradnik za nadgledanje,
6. Mirnesa Mašić, viši stručni saradnik za pravne poslove,
7. Sandra Janjić, viši stručni saradnik za pravne poslove

Zadaci Radne grupe odnose se na provođenje svih postupaka i procesa koji se odnose na slijedeće aktivnosti: planiranje ispitivanja zadovoljstva korisnika i ispitivanja zadovoljstva zaposlenih, identifikacija korisničkih grupa koje će se ispitati, dizajniranje upitnika za ispitivanje zadovoljstva korisnika i zadovoljstva zaposlenih, provođenje ispitivanja, izrada izvještaja sa analizom i rezultatima ispitivanja zadovoljstva korisnika i zaposlenih, izrada i informiranje o planu poboljšanja na osnovu ispitivanja zadovoljstva korisnika i ispitivanja zadovoljstva zaposlenih. Mandat Radne grupe godina dana od dana imenovanja.

Poslije imenovanja Radna grupa je održala sastanak na kojem je zaključeno da se prvo uradi ispitivanje zadovoljstva korisnika Ureda koordinatora, što je ujedno i tema ovog Izvještaja.

3. Metodologija

Radna grupa je na prvom sastanku odlučila da je namjena i cilj istraživanja ispitati korisnike Ureda koordinatora da li su zadovoljni onim uslugama koje Ured koordinatora pruža. Naime, ustanovljeno je da je veoma bitno da se identifikuje da li su korisnici zadovoljni koordinacijom i kompletnom pripremom projektne dokumentacije, kvalitetom projektne dokumentacije, javnom nabavkom iste, vremenskim intervalom pripreme projekata i javne nabavke, komunikacijom sa korisnicima, kvalitetom izvještaja, kao i sa prijedlozima za poboljšanje.

Prilikom identifikacije glavne korisničke grupe, odlučeno je da će to biti predstavnici institucija navedenih kao odgovorne institucije u Revidiranom akcionom planu 1, a radi lakše identifikacije, dogovoreno je da to budu članovi nadzornih timova i implementacionih timova iz prethodnog perioda. Također, pored ove primarne grupe korisnika, zaključeno da se provede ispitivanje među organizacijama civilnog društva, medijima, generalno javnoj upravi, akademskoj zajednici itd.

Članovi Radne grupe su odlučili da se ispitivanje izvrši putem ankete, kao i korištenjem alata Google Forms. Zbog specifične potrebe ispitivanja korisnika, zaključeno je da se korisnici kako je gore i navedeno segmentiraju na primarne i sekundarne. Primarni su članovi nadzornih timova, implementacionih timova i koordinatori sa drugih upravnih nivoa, dok svi

ostali spadaju u sekundarne korisnike. Zbog ove segmentacije, a prije svega pristupa korisnicima, ali i mogućnošću dobijanja valjanih podataka zaključeno je da se urade dvije ankete za različite grupe korisnika (primarne i sekundarne).

Članovi Radne grupe su za ovo ispitivanje odlučili da ne uvrste donatore kao ciljnu grupu, jer će isti biti predmet analize druge radne grupe u narednom periodu. U narednom ciklusu ispitivanja zadovoljstva korisnika, donatori će biti uvršteni kao ciljna grupa.

Pitanja dizajnirana za ispitivanje zadovoljstva korisnika za obje grupe se nalaze u sklopu analize rezultata, kao aneks ovog Izvještaja.

4. Anketa o zadovoljstvu korisnika

Namjena Ankete o zadovoljstvu korisnika Ureda koordinatora je bolje razumijevanje i spoznaja trenutnih potreba naših korisnika. Anketom smo širem krugu korisnika ponudili mogućnost da nam saopće svoje mišljenje o našem radu i daju prijedloge za njegovo poboljšanje. Provođenjem ovog anketiranja bit će uspotavljeno početno stanje zadovoljstva naših korisnika, te će se koristiti za upoređivanje sa narednim istraživanjima.

Upitnik za primarnu grupu korisnika je sastavljen od 25 pitanja kojima su obuhvaćene sljedeće teme: koordinacija projekata, priprema projekata, priprema javne nabavke, kvalitet materijala koje Ured priprema, komunikaciji između korisnika i zaposlenih u Uredu, komunikaciji putem web stranice i pitanja koja se odnose na demografske karakteristike anketiranih osoba.

Drugi upitnik koji je namijenjen bio sekundarnoj grupi ispitanika je sadržavao 18 pitanja, a obuhvatao je sljedeće teme: komunikacija sa zaposlenim u Uredu koordinatora, komunikacija putem web stranice, kvalitet materijala (izvještaja) koje Ured priprema, zanimanje za reformske oblasti, ostala komunikacija putem društvenih mreža i pitanja koja se odnose na demografske karakteristike anketiranih osoba.

Anketiranje je vršeno u periodu od 17.09.2018.godine do 01.10.2018.godine.

U ispunjavanje anketnog upitnika za primarnu grupu ispitanika pozvano je 97 raznih korisnika na osnovu različitih evidencija, a broj onih koji su odgovorili je 24, što je procentualno 24,74 %. Anketa za sekundarnu grupu korisnika je distribuirana putem maila na adrese novinara, članova organizacija civilnog društva, i drugima koji su prethodnom periodu sarađivali sa Uredom, a također je postavljena i na web stranicu Ureda, kao i putem Facebooka i Twittera. Broj dobijenih odgovora za ovu anketu je 25.

5. Glavni nalazi – rezultati provedene ankete

- U anketi je sudjelovalo 58% članova nadzornih timova, a 38% članova implementacionih timova.
- Anketirani su iskazali da je 46% njih zadovoljno pripremom projektne dokumentacije, dok je 21% iskazalo da je nezadovoljno, a oni su sa 67% kazali da je razlog nezadovoljstva vremenski interval, a 11% nejasne procedure.
- 54% anketiranih je iskazalo da je zadovoljno sa stepenom uvažnosti prijedloga/komentara u fazi pripreme projektne dokumentacije, dok je 21% anketiranih izrazilo nezadovoljstvo trajanjem pripreme projektne dokumentacije.

Primjer prijedloga za unapređenje pripreme budućih projekata od strane korisnika:

12. Po vašem mišljenju, na koji način bi Ured koordinatora za reformu javne uprave mogao unaprijediti pripremu budućih projekata? Molimo, napišite svoje sugestije:

- Ubrzati procedure izrade i usvajanja projektne dokumentacije.
- Da Ured vodi neko ko ima viziju i bavi se pravom reformom a ne perifernim stvarima.
- Пројекте прилагодити више достигнутом ниво развоја и потребама крајњих корисника
- Pripremu budućih projekata prebaciti na upravne nivoe
- Drastično skraćivanje rokova. Ovo je najveći problem.
- Nemam sugestija
- Veće angažovanje postojećih ili zapošljavanje novih eksperata u oblasti javnih nabavki.
- Skraćivanjem rokova za usaglašavanje različitih nivoa vlasti i uspostavljanjem procedura kojima se onemogućava neopravdano odugovlačenje postupka usaglašavanja stavova , a posebno očigledne opstrukcije projekata.
- U pripremi budućih projekata bi trebalo više sarađivati sa institucijama, odnosno sa stručnjacima iz tih institucija, koji su kompetentni i koji bi se aktivno mogli uključiti i unaprijediti pripremu budućih projekata, ovisno od oblasti.
- Mišljenja sam da bi se kroz unapređenje kapaciteta Ureda koordinatora u smislu obučeniosti za pripremu projekata unaprijedila procedura pripreme projekata
- Što se tiče našeg NT što se tiče Projekata sve je bilo dobro, a najveća prepreka završetka naših projekata je Nabavka.
- outsourcing

- Kada je u pitanju javna nabavka, anketirani smatraju da je dokumentacija kvalitetno priremljena, a čak 42% ispitanika smatra da je i vremenski interval trajanja javne nabavke zadovoljavajući. Ovdje se mora naglasiti da je 8% anketiranih u potpunosti nezadovoljno vremenskim intervalom.
- Ispitanici su u velikom broju zadovoljni sa komunikacijom sa zaposlenim u Uredu koordinatora, što pokazuje 46% da je u potpunosti zadovoljno, a 50% je zadovoljno. Veoma je bitno naglasiti da su ispitanici zadovoljni i sa materijalom kojeg priprema Ured koordinatora.
- Elektronski bilten (newsletter) čita veoma mali broj korisnika, njih svega 17%.
- Kod sekundranih korisnika, njih 72% dolazi iz organizacija civilnog društva, dok je samo 8% iz medija.
- Najveći broj njih se informiše o radu Ureda koordinatora sa web stranice i društvenih mreža.
- Za veliki broj ispitanika izvještaji o napretku koje Ured priprema su jasni i razumljivi, te koncizni, dok ih najviše interesuju informacije iz oblasti: strateško planiranje, koordinacija i izrad politika, upravljanje ljudskim potencijalima, e-uprava i upravljanje kvalitetom.

6. Preporuke za poboljšanja

Na osnovu podataka iz ankete, Radna grupa je pripremila preporuke za poboljšanje rada Ureda koordinatora, a koje se nalaze u Planu poboljšanja, a koji je sastavni dio ovog Izvještaja kao Aneks 3.

Također, preporuka Radne grupe je da Ured koordinatora sljedeće ispitivanje zadovoljstva korisnika radi 2020.godine, jer će se ciklusom od dvije godine ostaviti dovoljno vremena za implementaciju preporuka za poboljšanje.

Monitoring provedbe preporuka će se vršiti na šestomjesečnoj bazi, kada će službenik koji bude zadužen kontaktirati nosioce aktivnosti koji su navedeni u preporukama, te na osnovu prikupljenih informacija o tome izvijestiti rukovodioca institucije.

7. Aneksi

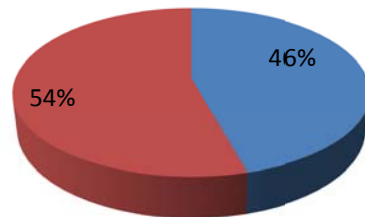
- Aneks 1: Rezultati ankete za ispitivanje zadovoljstva korisnika Ureda koordinatora za reformu javne uprave 1/2018
- Aneks 2: Rezultati ankete za ispitivanje zadovoljstva korisnika Ureda koordinatora za reformu javne uprave 2/2018
- Aneks 3: Plan poboljšanja na osnovu rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika

Rezultati ankete za ispitivanje zadovoljstva korisnika Ureda koordinatora za reformu javne uprave 1/2018

(24 odgovora – 24,74%)

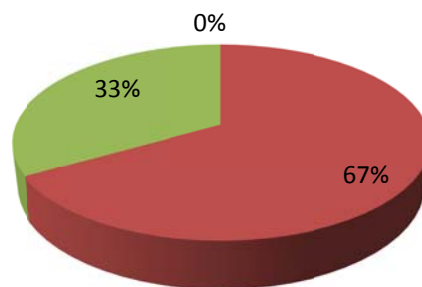
1. Vaš spol?

■ Muški ■ Ženski



2. Vaše godine starosti?

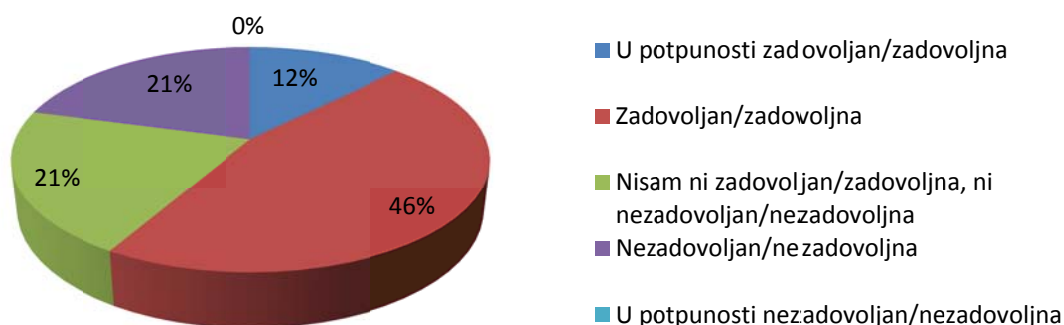
■ 20 – 29 ■ 30 – 49 ■ 50 – 65



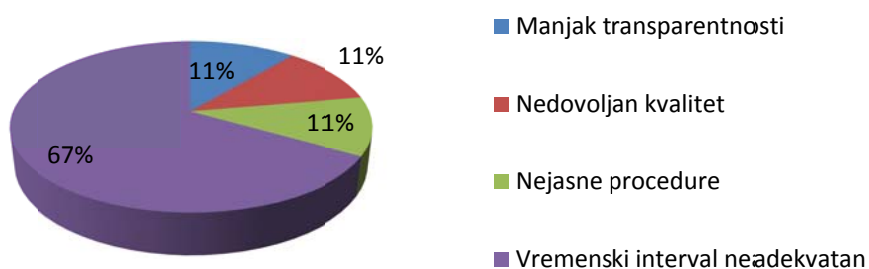
3. U kojem svojstvu ste saradivali s Uredom koordinatora za reformu javne uprave?



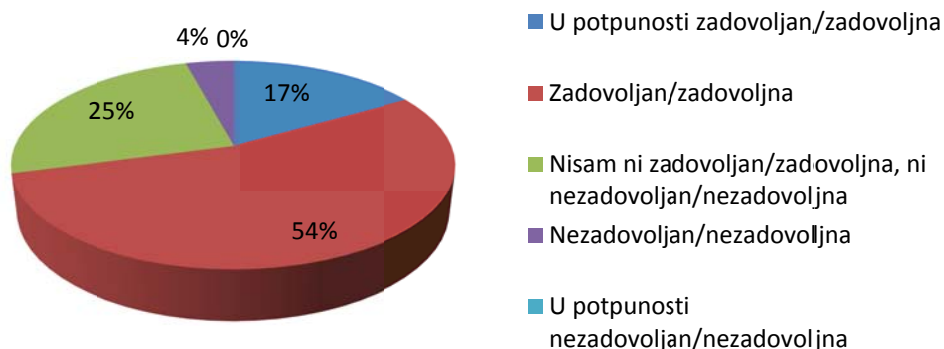
4. U kojoj mjeri ste zadovoljni procedurama za pripremu projektne dokumentacije?



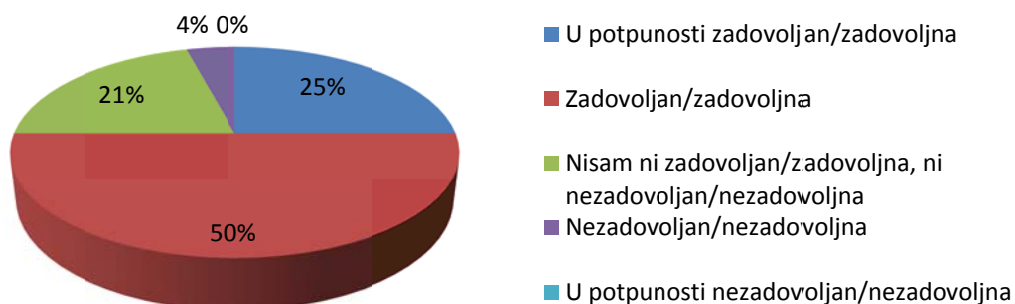
5. Ukoliko ste izrazili nezadovoljstvo na prethodno pitanje, molimo da navedete razloge svog nezadovoljstva procedurama za pripremu projektne dokumentacije?



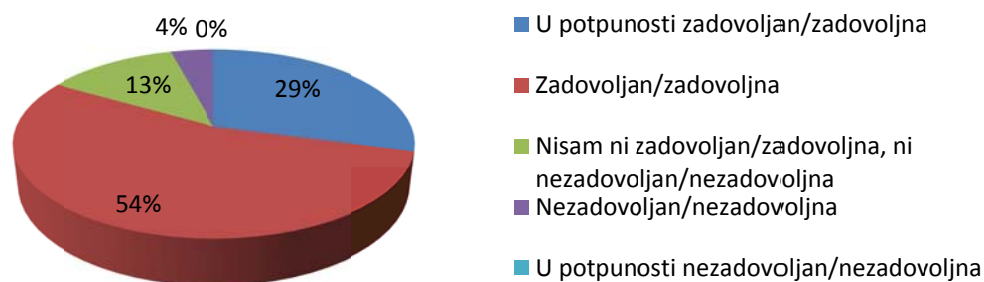
6. Da li ste zadovoljni tehničkom pripremom projektne dokumentacije?



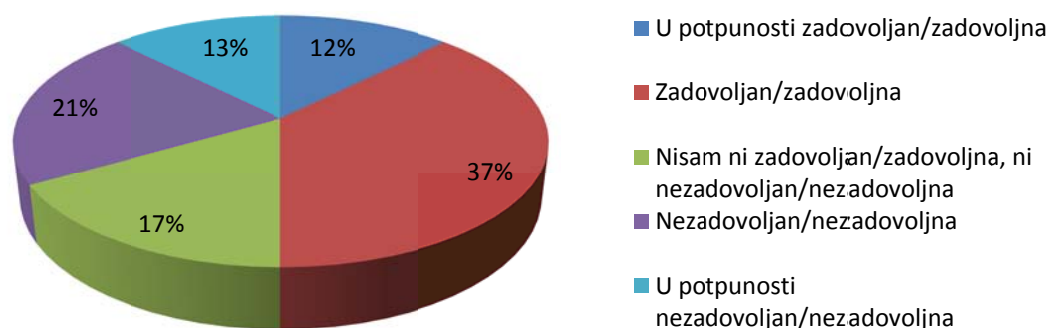
7. Da li ste zadovoljni sa mogućnošću da izrazite potrebe svoje institucije u pripremi projekata?



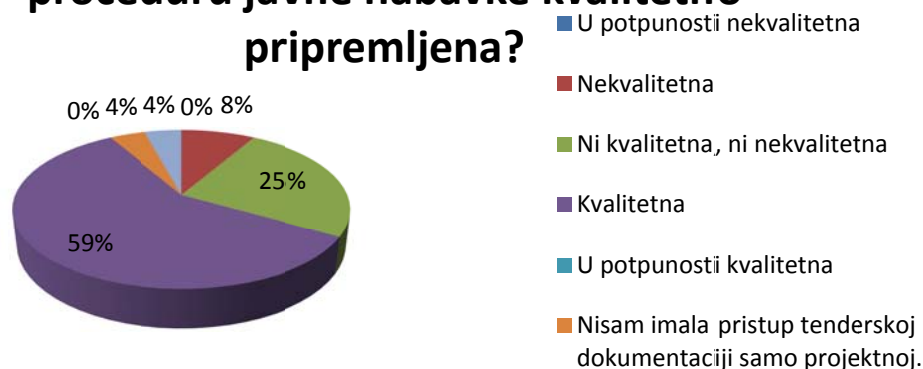
8. Da li ste zadovoljni sa stepenom uvažnosti vaših prijedloga/komentara u fazi pripreme projektne dokumentacije?



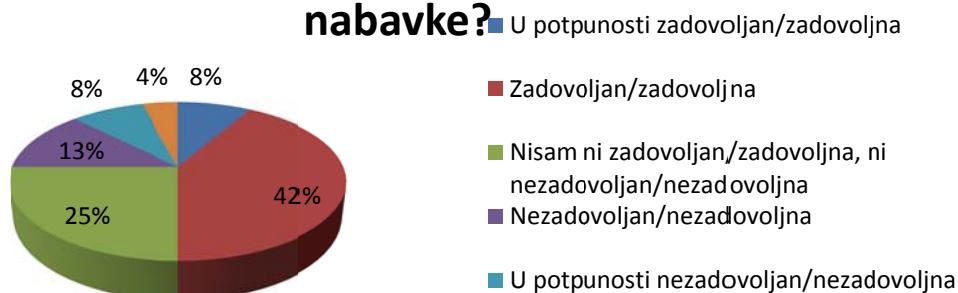
9. Možete li iskazati zadovoljstvo trajanjem pripreme projektne dokumentacije?



10. Da li smatrate da je dokumentacija za proceduru javne nabavke kvalitetno pripremljena?



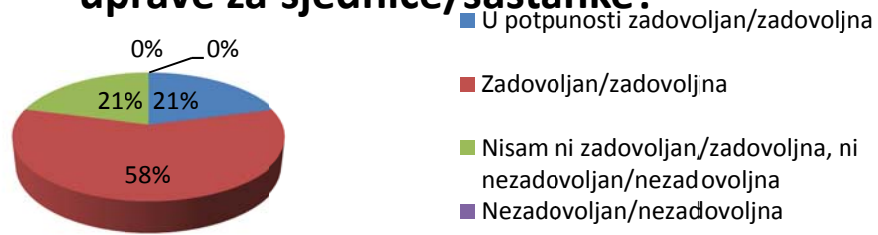
11. Da li ste zadovoljni sa vremenskom dužinom pripreme dokumentacije za proceduru javne nabavke?



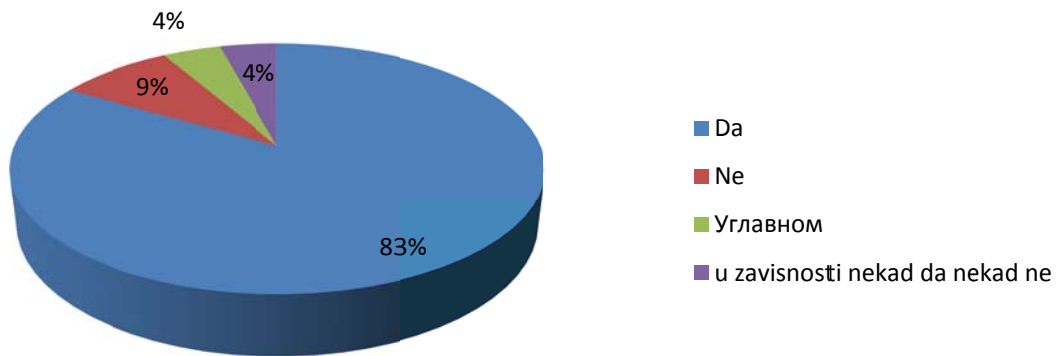
12. Po vašem mišljenju, na koji način bi Ured koordinatora za reformu javne uprave mogao unaprijediti pripremu budućih projekata? Molimo, napišite svoje sugestije:

- Ubrzati procedure izrade i usvajanja projektne dokumentacije.
- Da Ured vodi neko ko ima viziju i bavi se pravom reformom a ne perifernim stvarima.
- Пројекте прилагодити више достигнутом ниво развоја и потребама крајњих корисника
- Pripremu budućih projekata prerbaciti na upravne niveoe
- Drastično skraćivanje rokova. Ovo je najveći problem.
- Nemam sugestija
- Veće angažovanje postojećih ili zapošljavanje novih eksperata u oblasti javnih nabavki.
- Skraćivanjem rokova za usaglašavanje različitih nivoa vlasti i uspostavom procedura kojima se onemogućava neopravdano odugovlačenje postupka usaglašavanja stavova , a posebno očigledne opstrukcije projekata.
- U pripremi budućih projekata bi trebalo više sarađivati sa institucijama, odnosno sa stručnjacima iz tih institucija, koji su kompetentni i koji bi se aktivno mogli uključiti i unaprijediti pripremu budućih projekata, ovisno od oblasti.
- Mišljenja sam da bi se kroz unapređenje kapaciteta Ureda koordinatora u smislu obučenosti za pripremu projekata unaprijedila procedura pripreme projekata
- Što se tiče našeg NT što se tiče Projekata sve je bilo dobro, a najveća prepreka završetka naših projekata je Nabavka.
- outsourcing

13. Da li ste zadovoljni kvalitetom materijala koje priprema Ured koordinatora za reformu javne uprave za sjednice/sastanke?



14. Da li se materijali za sjednice/sastanke dostavljaju na vrijeme?

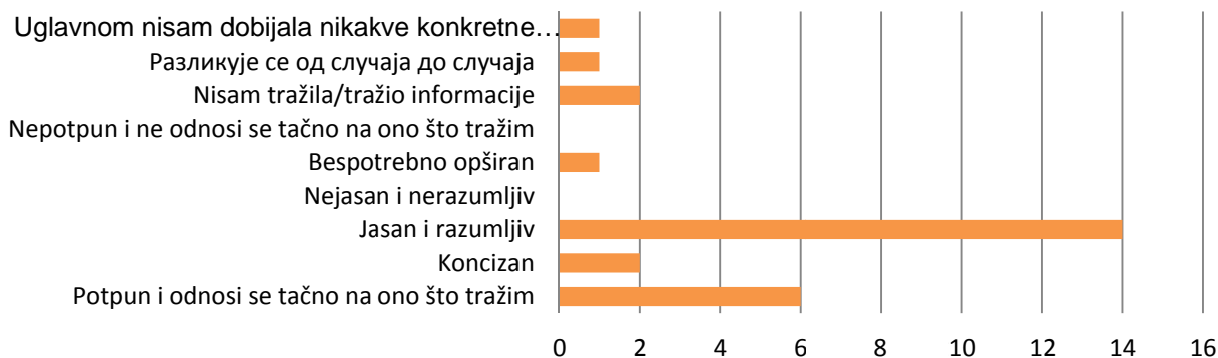


15. Da li ste nekada tražili od zaposlenika koji pripremaju projekte u Uredu koordinatora za reformu javne uprave da vam dostave određene informacije?



16. Kako biste ocijenili odgovor /informaciju koju dobijete od zaposlenika Ureda koordinatora?

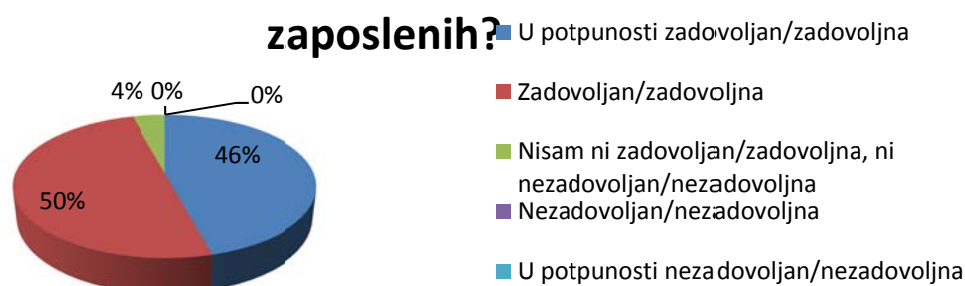
Moguće više odgovora:



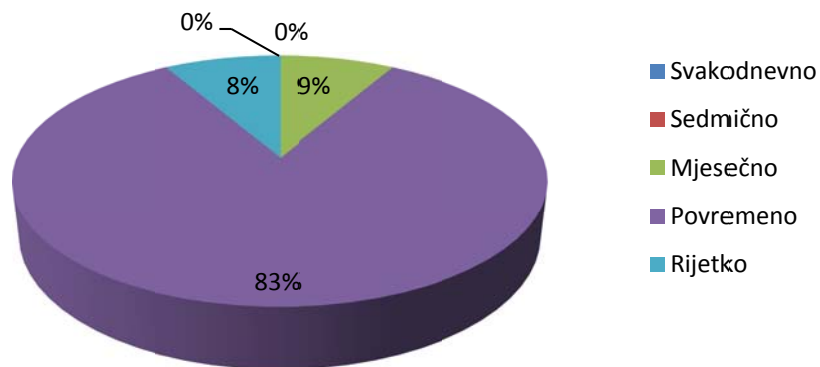
17. Da li su informacije/odgovori od zaposlenih Ureda koordinatora za reformu javne uprave dostavljene na vrijeme?



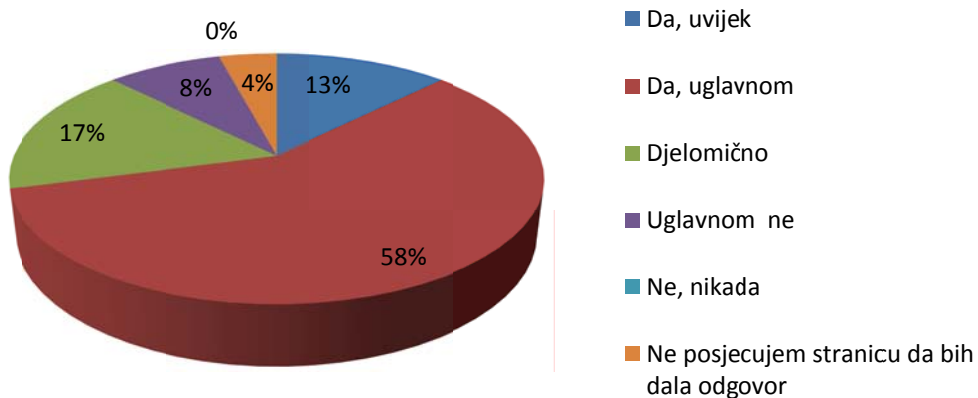
18. Ukoliko ste imali kontakt sa zaposlenim u Uredu koordinatora za reformu javne uprave, u kojoj mjeri ste zadovoljni ljubaznošću zaposlenih?



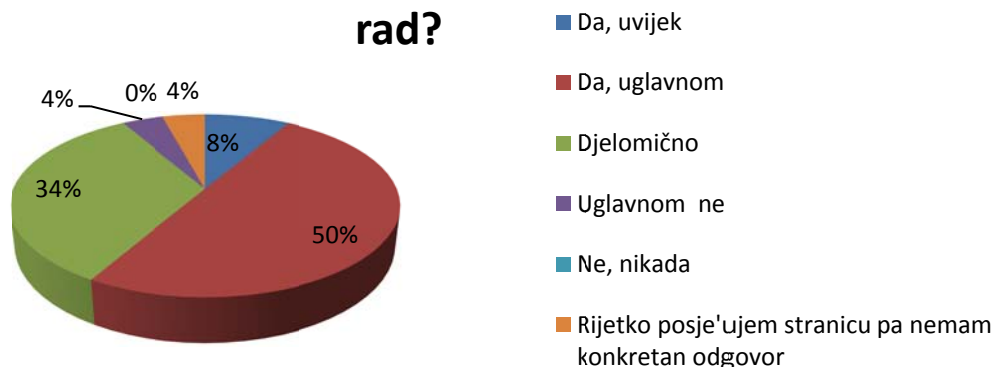
19. Koliko često posjećujete web stranicu Ureda koordinatora za reformu javne uprave?



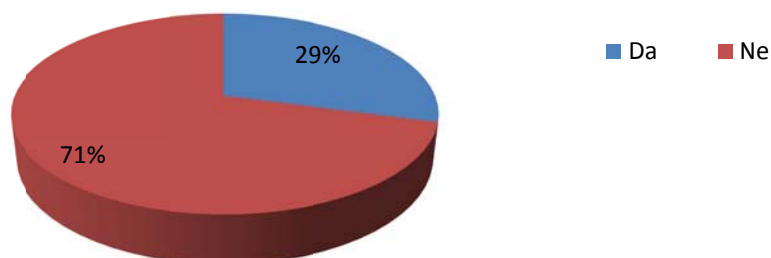
20. Da li su podaci i informacije na web stranici jasno prikazani?



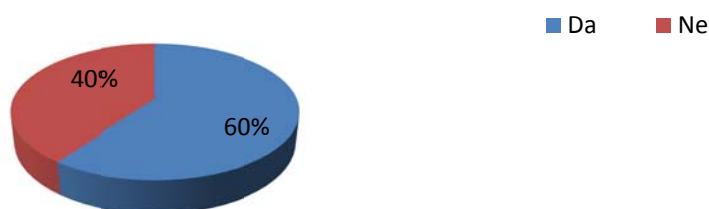
21. Da li se na web stranici Ureda nalaze informacije koje su korisne i relevantne za vaš rad?



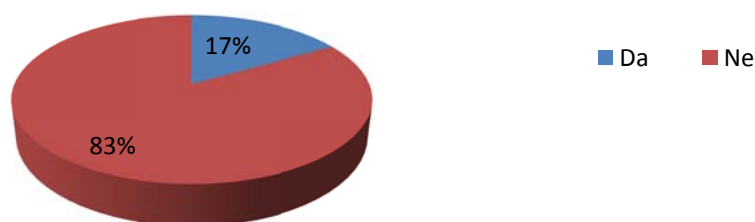
22. Da li ste nekada koristili web platformu Ureda koordinatora za preuzimanje dokumenata za sastanke nadzornih timova?



23. Ukoliko je vaš odgovor potvrđan, da li bi vam koristilo da i dalje putem web platforme preuzimate dokumente za sastanke nadzornih timovima?



24. Da li čitate elektronski bilten (newsletter) Ureda koordinatora za reformu javne uprave?



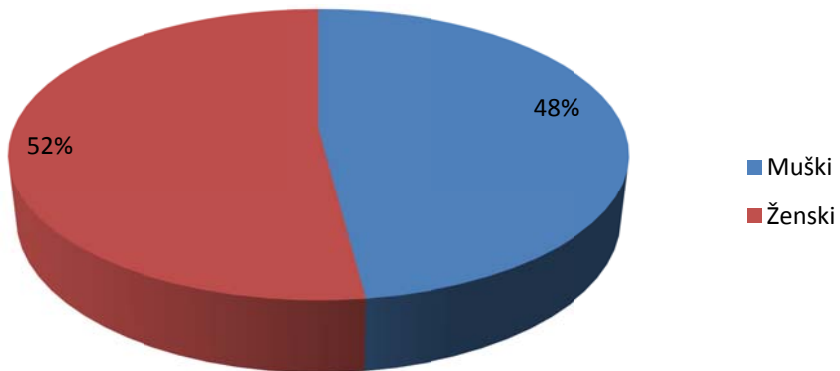
25. Ukoliko je vaš odgovor na prethodno pitanje DA, po vašem mišljenju koje informacije bi trebale da se nađu u sljedećim izdanjima elektronskog biltena?

- Maksimalan fokus na rezultate reformskih aktivnosti.
- Sve aktuelnosti vezano za rad Ureda koordinatora
- Više transparentnosti oko raspoloživih fondova za određene projekte i rada Upravnog odbora.

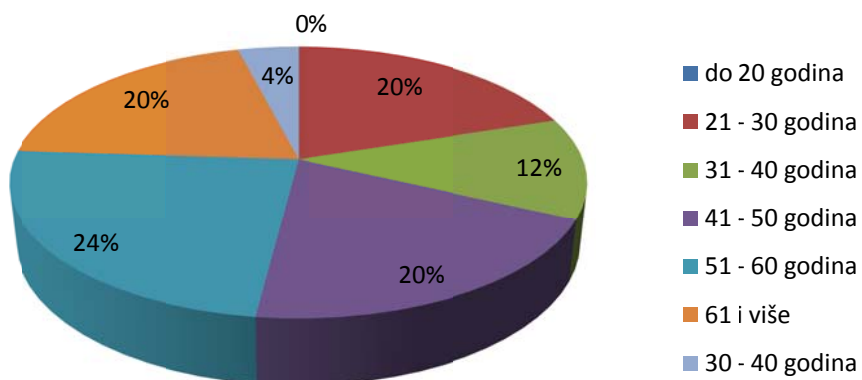
Rezultati ankete za ispitivanje zadovoljstva korisnika Ureda koordinatora za reformu javne uprave 2/2018

(25 odgovora)

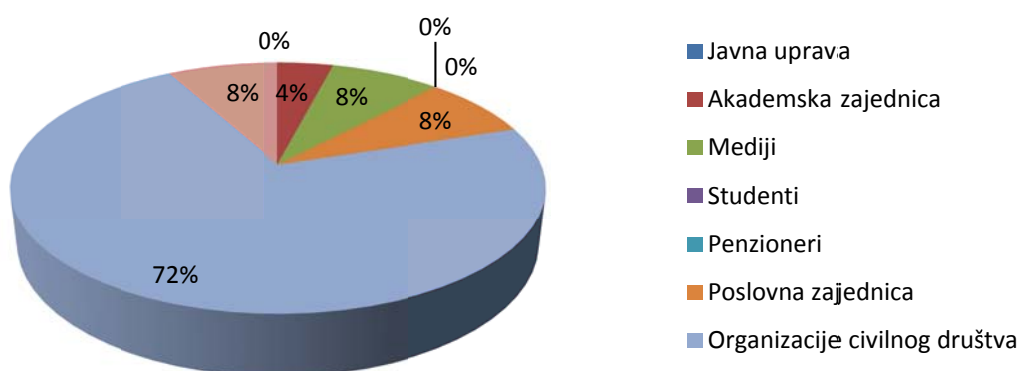
1. Vaš spol?



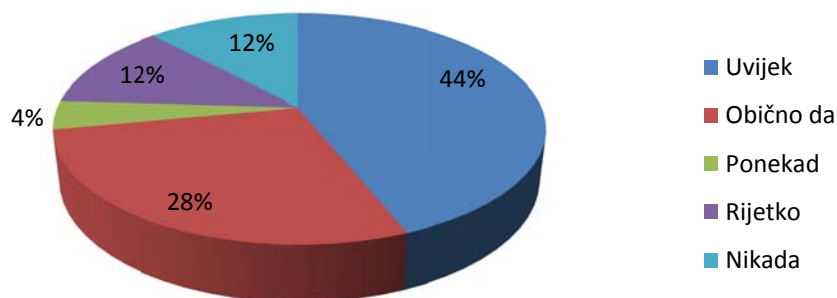
2. Vaše godine starosti?



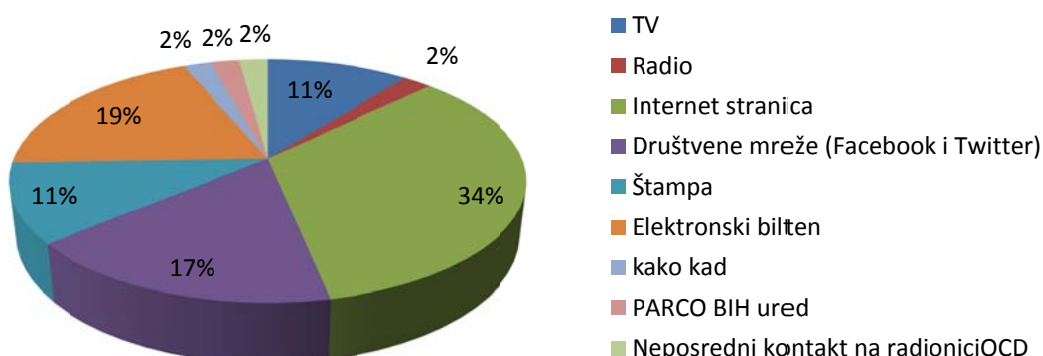
3. Molimo Vas da odaberete kojoj ciljnoj grupi pripadate.



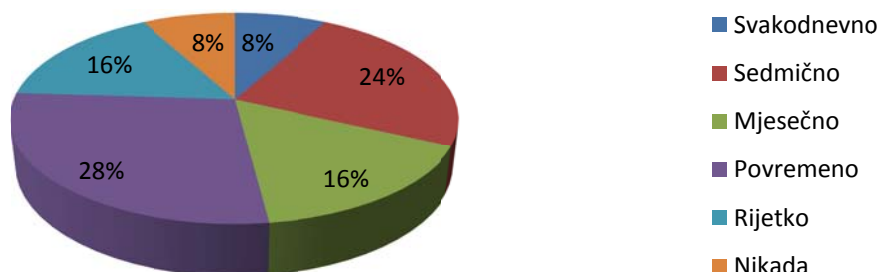
4. Da li sa Uredom koordinatora za reformu javne uprave bez poteškoća ostvarujete kontakt?



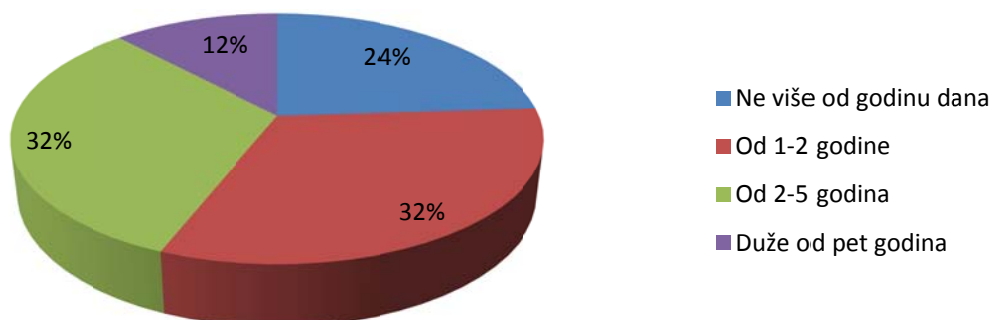
5. Kako se o radu Ureda koordinatora za reformu javne uprave informišete?



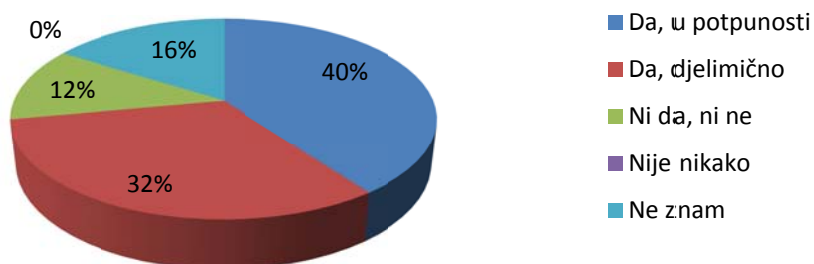
6. Koliko često posjećujete internet stranicu Ureda koordinatora za reformu javne uprave?



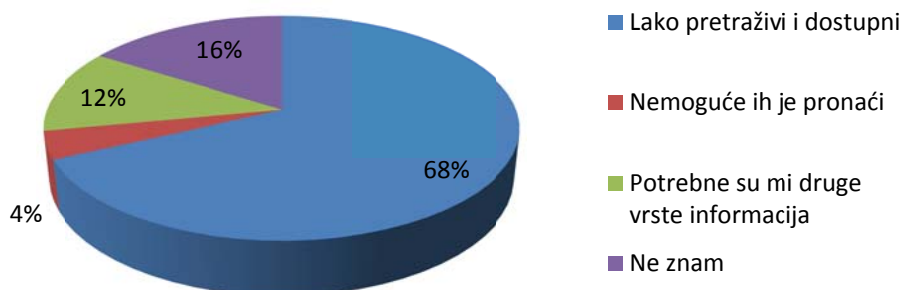
7. Koliko dugo koristite internet stranicu Ureda koordinatora za reformu javne uprave?



8. Da li je internet stranica Ureda koordinatora za reformu javne uprave pregledna i jednostavna za korištenje?



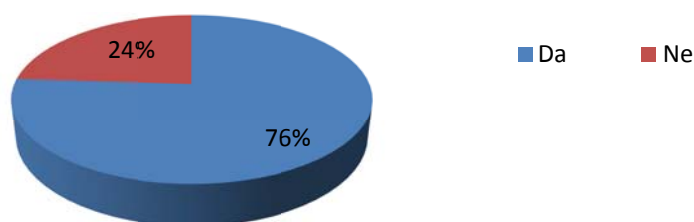
9. Da li su informacije/podaci koje se nalaze na našoj web stranici...?



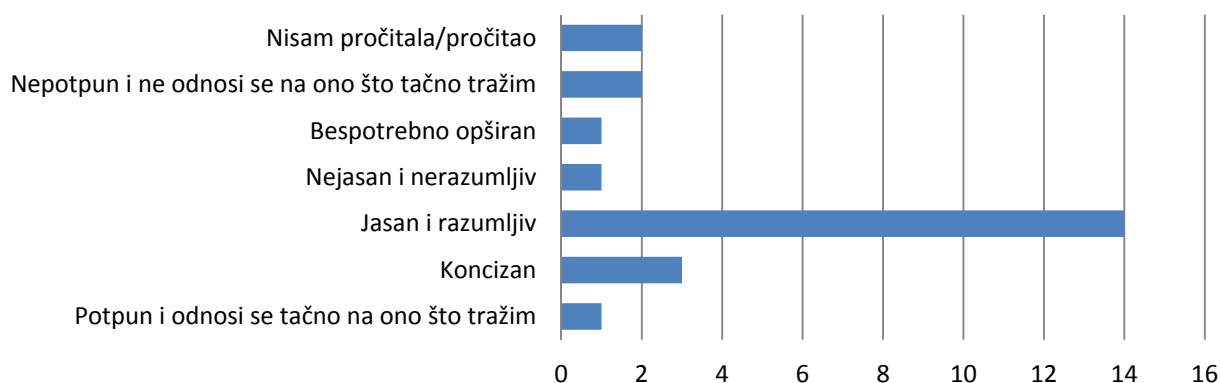
10. Ukoliko ste u prethodnom pitanju odabrali opciju "Potrebne su mi druge vrste informacija", molimo Vas da upišete koje su vam vrste informacija potrebne.

- Konkretni rezultati reforme - prostim riječnikom šta se do sada konkretno uradilo kroz reformu i šta to znači za obične građane. A ne neki besmisleni indikatori, procenti o ispunjenosti nekih ciljeva koji ne govore ništa.

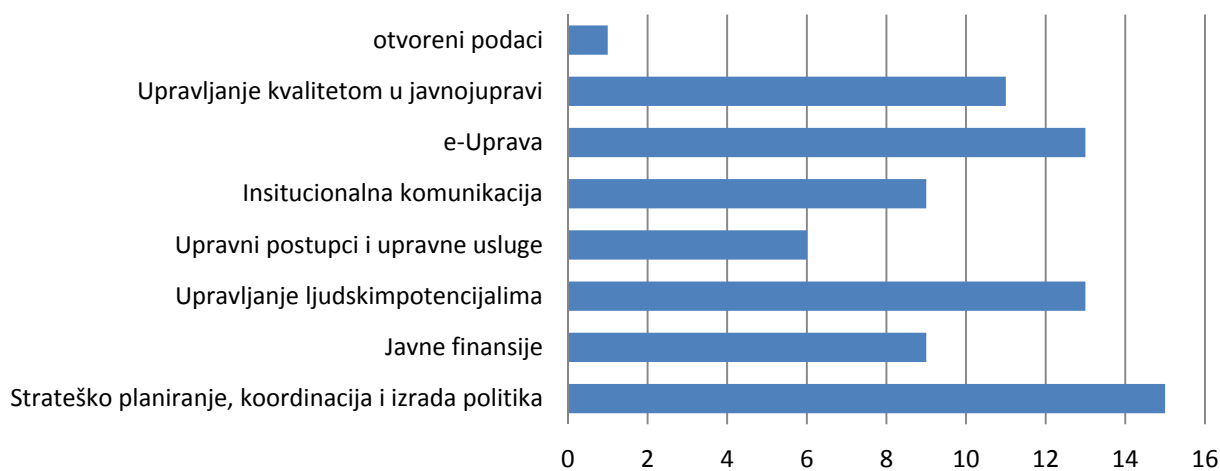
11. Da li ste pročitali jedan od izvještaja o napretku u reformi javne uprave, a kojeg Ured koordinatora za reformu javne uprave priprema na polugodišnjoj/godišnjoj osnovi (svi izvještaji se nalaze na internet stranici)?



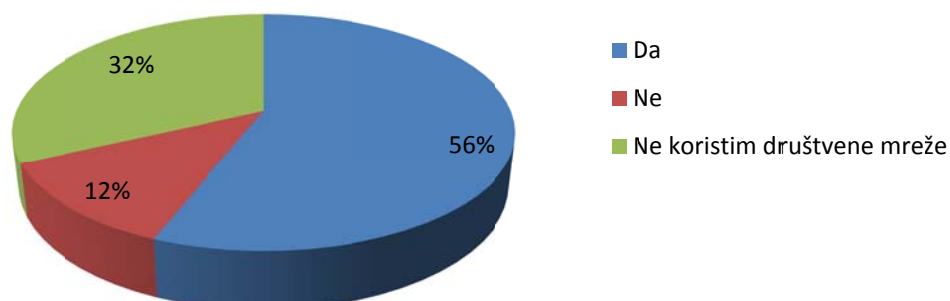
12. U slučaju da je vaš prethodni odgovor DA, molim vas dajte ocjenu za izvještaje o napretku u reformi javne uprave, a koje Ured koordinatora za reformu javne uprave priprema na polugodišnjoj/godišnjoj osnovi.



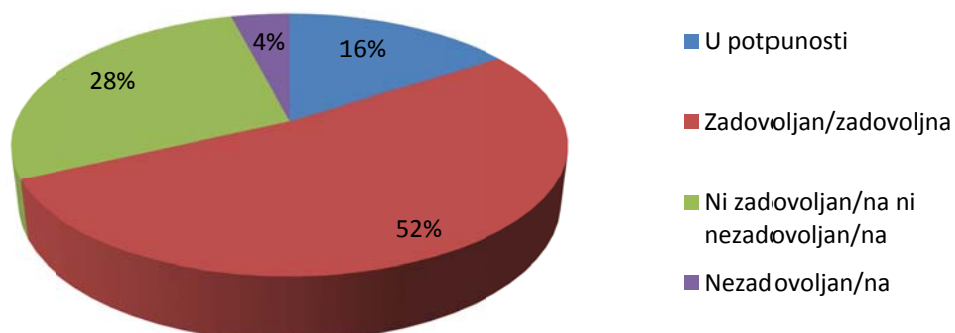
13. Koje od reformskih oblasti vas najviše zanimaju?



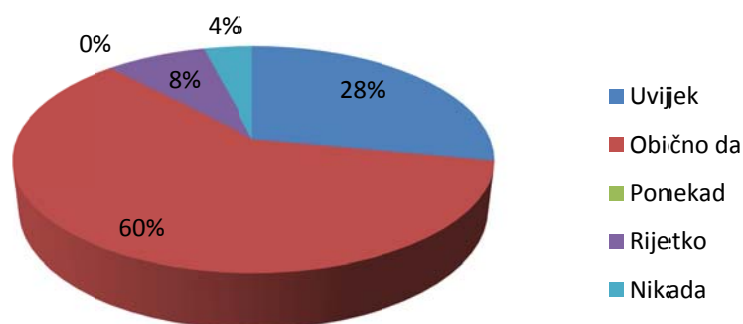
14. Da li smatrate sadržaje na Facebook i Twitter nalogima Ureda koordinatora za reformu javne uprave korisnim?



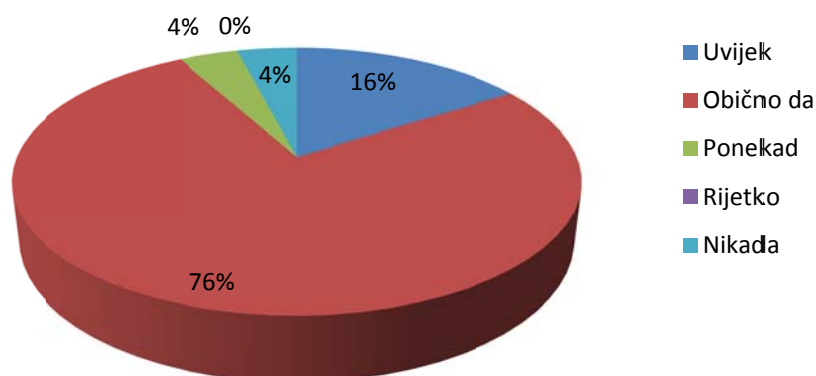
15. Da li ste generalno zadovoljni kvalitetom informacija koje vam pruža Ured koordinatora za reformu javne uprave?



16. Jeste li zadovoljni dostupnošću službenika za odnose s javnošću kada tražite informacije u vezi sa reformom javne uprave ili aktivnostima Ureda koordinatora za reformu javne uprave?



17. Jeste li zadovoljni vremenom koje je proteklo od Vašeg upita do dostavljene informacije?



18. Šta bi moglo uticati na povećanje Vašeg zadovoljstva informacijama dobijenim iz Ureda koordinatora za reformu javne uprave?

- Konkretnije informacije o cilju reforme. Drugim riječima, na koji način trebaju suradivati pojedine institucije javne uprave, s naglaskom na suradnju državnih s nižim nivoima vlasti. Drugi faktor je veća prezentnost Ureda u javnosti i više direktne komunikacije s građanima i građankama. Treća stvar je jasnije naglasavanje svrhe reforme.
- Sprovođenje reforme i realizacija planiranog
- Odgovor je sadržan u odgovoru na pitanje broj 10. Šta običnom građaninu znači da je završen neki projekat besmislenog naziva, u kojem su kao obučeni neki službenici? Šta običnom građaninu znači da je ispunjeno xy% ciljeva iz strategije? Šta običnom građaninu znače fotografije nekih službenika koji u nekoj banji kao uče važne stvari i da rade svoj posao?
- Više pojavljivanja u javnosti, na medijima i štampi
- Više dokumenata koji bi bili proaktivno objavljeni na stranici.

- Više vidljivih rezultata reforme za građane.
- Informacija o pozitivnom odnosu nekih tijela (MOFTER, ministarstva sigurnosti BiH i entiteta) prema pojedinim državnim zakonima
- Ažurnost sadržaja /generalno, povećanje količine, kvalitet i dostupnost informacija o projektima, aktivnostima i inicijativama u oblasti RJU
- Dostavljanje informacija na e-mail adresu udruženja; crcdbih@gmail.com, mogućnosti učešća i drugih zainteresovanih NVO u proces Reforme javne uprave, itd.
- Više obuke u praćenju rada na lokalnim nivoima.



BOSNA I HERCEGOVINA

Ured predsjedavajućeg Vijeća ministara

Ured koordinatora za reformu javne uprave

PLAN POBOLJŠANJA NA OSNOVU REZULTATA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Sarajevo, oktobar 2018.godine

1. PROJEKTI:

Reducirati vremenski interval za izradu projekata financiranih iz Fonda za RJU pojednostavljenjem procedura za pripremu projekata	
Aktivnosti	Opis aktivnosti
Izvršiti analizu procesa pripreme projekata preporučiti unapređenja	Na osnovu analize procesa pripreme projekata, predložiti rukovodstvu Ureda koordinatora mjere koje će dovesti smanjenje vremenskog intervala u pripremi projektne dokumentacije, kao i pojednostavljenja procedura za pripremu iste.
Vođa aktivnosti:	Svjetlana Pavlović , Nedžib Delić, Aneta Raić
Potrebni ljudski resursi (ljudi / dana)	Pravna jedinica, Operativna jedinica i Jedinica za donatorsku koordinaciju, finansije, nadzor i evaluaciju
Budžet	-
Datum početka	4. kvartal 2018.godine
Procijenjeni krajnji rok	1. kvartal 2020.godine

2. ELEKTRONSKI BILTEN:

Promovisati elektronski bilten kod korisnika	
Aktivnosti	Opis aktivnosti
Redovno korisnike izvještaviti o konkretnim aktivnostima u reformi javne uprave	Konkretne rezultate o reformi postavljati u elektronski bilten, te isti promovisati redovno na mailing listu svim zainteresiranim, a posebno promovisati putem društvenih mreža.
Vođa aktivnosti:	Vedrana Faladžić
Potrebni ljudski resursi (ljudi / dana)	Jedinica za donatorsku koordinaciju, finansije, nadzor i evaluaciju
Budžet	-
Datum početka	4. kvartal 2018.godine
Procijenjeni krajnji rok	1. Kvartal 2020.godine

3. IZVJEŠTAVANJE:

Pojednostaviti i konkretizirati Izvještaj o napretku

Aktivnosti Prilikom izrade novih izvještaja o napretku reforme (vezane novi Strateški okvir) voditi računa da se isti pojednostave i prezentuju konkretni podaci	Opis aktivnosti Analizirati dosadašnje izvještaje i predložiti novi način kreiranja izvještaja sa prezentacijom konkretnih rezultata u reformi javne uprave.
Vođa aktivnosti:	Nedžib Delić, Aneta Raić
Potrebni ljudski resursi (ljudi / dana)	Operativna jedinica i Jedinica za donatorsku koordinaciju, finansije, nadzor i evaluaciju
Budžet	-
Datum početka	4.kvartal 2018.godine
Procijenjeni krajnji rok	1.kvartal 2020.godine