



SVEUČILIŠTE U
ZAGREBU

Utjecaj instrumenata javnog menadžmenta na položaj građanina

Doc. dr. sc. Vedran Đulabić

Doc. dr. sc. Jasmina Džinić

Doc. dr. sc. Romea Manojlović

Pravni fakultet u Zagrebu

vedran.dulabic@pravo.hr

Sadržaj

1. Menadžerske reforme i njihov utjecaj na položaj građana
2. Instrumenti:
 - Mjerenje i upravljanje učinkom
 - Vanjsko ugovaranje (*outsourcing*) i drugi tržišni instrumenti
 - Povelje javnih službi
3. Zaključci i preporuke



Menadžerske reforme i uloge pojedinca

Podanik

Konzument / klijent

Građanin



Korisnik

Poduzetnik

Mjerenje i upravljanje učinkom

- *Performance measurement & management* = prikupljanja kvantitativnih informacija o učinkovitosti rada upravnih organizacija radi njihove upotrebe u procesu donošenja odluka
- Interna i eksterna dimenzija
- Kvalitetni podaci, interes građana

**Objava – transparentnost – odgovornost –
procjena kvalitete – zadovoljstvo**



Vanjsko ugovaranje i drugi tržišni instrumenti

- Dio pristupa marketizacije javnog sektora
- Interni
 - Položaj zaposlenika
- Eksterni efekti
 - Neposredni (*outputs*)
 - Širi učinci (*outcomes*)
- Efekti uglavnom negativni: utrka prema dnu (*race to the bottom*)
- Iskustva: SAD i Europa



Povelje javnih službi

- Velika Britanija – kraj 1980-ih (*Citizen's Charter*)
- Javne povelje – građanima se jamče neki standardi obavljanja službe
- Kontinentalno-europski i anglo-saksonski pristup
- Različita iskustva
 - VB – veće zadovoljstvo kod onih koji imaju povelje
 - Španjolska – poboljšana percepcija uprave kod građana
- Učinci:
 - Menadžerski instrument
 - Doprinos osnaživanju građana (*empoverment*)



Zaključci i preporuke

- Različiti instrumenti – različiti učinci – bitan kontekst
- Redukcija uloge pojedinca
- Pozitivni efekti ako se zadrži postojeća razina uz uvođenje novih instrumenata – DOPUNA, NE ZAMJENA
- Znati **što** se želi postići pojedinim instrumentom
- Uključiti građane u **sve stadije** uvođenja nekog instrumenta
- Ojačati neke koncepcije, npr. **koprodukcija**
- **Evaluacija** – podloga za daljnji razvoj





SVEUČILIŠTE U
ZAGREBU



Hvala na pažnji

Doc. dr. sc. Vedran Đulabić

Pravni fakultet u Zagrebu

vedran.dulabic@pravo.hr

twitter  @vdulabic