

OPIS OBVEZA ZA PRUŽANJE USLUGA ANALIZE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

1. OPĆE INFORMACIJE

Projekt implementacije integriranog sustava zemljišne administracije (u nastavku: Projekt) je projekt Vlade Republike Hrvatske koji je ratificiran Zakonom o potvrđivanju Ugovora o zajmu između Republike Hrvatske i Međunarodne banke za obnovu i razvoj za Projekt (Narodne novine - Međunarodni ugovori, broj 13/2011) te pokrenut s ciljem modernizacije sustava zemljišne administracije kako bi se poboljšale usluge državne uprave sa stajališta učinkovitosti, transparentnosti i troškova. Projektom upravljaju hrvatsko Ministarstvo pravosuđa (u nastavku: MP) i Državna geodetska uprava (u nastavku: DGU). Ove dvije institucije jednako su odgovorne za njegovu provedbu. Sukladno Ugovoru o zajmu, Jedinica za provedbu projekta (u nastavku: JPP) odgovorna je za nabavu, financijsko upravljanje, isplate, praćenje i ocjenu te nadzire sukladnost mehanizama zaštite u okviru IISZA projekta.

IISZA projekt financira se iz zajma Svjetske banke i državnog proračuna, pri čemu je namjera koristiti dio sredstava zajma za usluge izrade studije analize zadovoljstva korisnika.

2. ZAJEDNIČKI INFORMACIJSKI SUSTAV

Sustav registracije nekretnina u Republici Hrvatskoj sastoji se od dva registra: katastra u kojem se upisuju nekretnine prema tehničkim podacima i zemljišne knjige, gdje su ovi podaci dopunjeni podacima o pravima na nekretninama. Katastarski uredi (u nastavku: KU) i zemljišnoknjižni odjeli (u nastavku: ZKO) su do sada vodili zasebne baze podataka koje su održavali lokalno.

Uspostava Zajedničkog informacijskog sustava zemljišnih knjiga i katastra (u nastavku: ZIS) planirana je strategijom za razdoblje od 2006. do 2010. godine. ZIS je ambiciozan pothvat koji uključuje integrirane poslovne procese i jedinstvenu bazu podataka za podatke katastra i zemljišnih knjiga, kao i aplikaciju za upravljanje i održavanje katastarskih i zemljišnoknjižnih podataka. ZIS je centraliziran sustav i baza podataka s kojom će katastarski i zemljišnoknjižni podaci biti povezani na razini države. To će korisnicima donijeti mnoge koristi - vrijeme potrebno za pristup podacima i uknjižbu bit će znatno skraćeno, a građani će na jednom mjestu moći vidjeti vlasničku strukturu nekretnine i njen smještaj u prostoru te brojne druge funkcionalnosti. Ovaj je sustav stoga jedna od ključnih poluga izgradnje e-Hrvatske i razvoja poduzetništva i osiguranja povjerenja građana u registre.

Uspostavom ZIS-a će se ubrzati registracija nekretnina kako u katastarskom tako i u zemljišnoknjižnom sustavu, povećati stupanj pravne sigurnosti u prometu nekretnina, racionalizirati oba sustava i pojednostaviti poslovni procesi, osigurati da se usklađeni podaci iz dvaju sustava više ne razilaze, poboljšati odnosi s korisnicima te brzina i kvaliteta pružanja usluga.

Infrastruktura ZIS-a sastoji se od dva fizički odvojena dijela: prvi, veći dio namijenjen je za internu aplikaciju samo za ovlašteno osoblje MP-a i DGU-a koje ima pristup sustavu dok je drugi dio namijenjen za aplikaciju s naprednim mogućnostima komuniciranja sa sustavom za ključne korisnike i građanstvo („*One stop shop*“ – OSS).

Od 30. lipnja 2015. ZIS je u punoj produkciji u 33 ZKO-a (od 108) i 33 KU-a (od 112), a u tijeku su pripreme za širenje sustava na sve ZKO-e i KU-e u Republici Hrvatskoj. Zaključcima Vlade RH od 11. travnja 2013. godine, 29. svibnja i 30. srpnja 2014. i 21. svibnja 2015., MP i DGU zaduženi su na

temelju strateškog planiranja za ZIS nastaviti s provedbom aktivnosti širenja ZIS-a, kako bi se do listopada 2015. godine završila planirana implementacija ZIS-a u svim KU i ZKO na cjelokupnom teritoriju Republike Hrvatske.

2. CILJEVI

Jedan od ključnih pokazatelja uspješnosti Projekta je veće zadovoljstvo korisnika uslugama zemljišne administracije sa stajališta učinkovitosti, transparentnosti i troškova. Društvena procjena i istraživanje zadovoljstva korisnika provedene su 2006. i 2009. godine na kraju prethodnog Projekta sređivanja zemljišnih knjiga i katastra. S obzirom na planirana ulaganja u IT, organizacijsku reformu i upravljanje dokumentima, očekuju se pozitivni učinci Projekta za sve građane. Analiza zadovoljstva korisnika provest će se kako bi se mjerilo zadovoljstvo korisnika, rezultati kampanje informiranja javnosti i druga relevantna pitanja.

Rezultati analize zadovoljstva korisnika bit će korišteni za završnu procjenu i izvješće o učinkovitosti, djelotvornosti i održivosti Projekta. O praćenju ključnih pokazatelja uspješnosti Projekta prema dugoročnim i kratkoročnim ciljevima Projekta izvještava se na kvartalnoj i godišnjoj osnovi, putem izvješća o praćenju i ocjeni.

Analiza zadovoljstva korisnika važna je studija koje omogućuju ocjenu uspješnosti Projekta. Predmetni zadatak sastoji se od izrade Analize zadovoljstva korisnika .

2.1 Analizu zadovoljstva korisnika potrebno je provesti kako bi se ocijenila percepcija korisnika sustava i opće javnosti na kraju Projekta.

Cilj ove analize je procijeniti kvalitetu, učinkovitost, djelotvornost i održivost pružanja usluga zemljišne administracije od strane KU i ZKO, sa stajališta korisnika. Potrebno je obratiti posebnu pažnju na: (a) vrijeme koje je potrebno za dovršetak postupka registracije, (b) formalne/neformalne troškove za različite vrste registracije i usluga informiranja, (c) povjerenje u institucije, (d) osvješćivanje javnosti i opće znanje te dostupnost informacija i pristup istima, (e) visinu naknada, (f) povratne informacije o pritužbama i postupke mirnog rješavanja sporova, (g) usmjerenost na zaposlenika i prostor prilagođen za potrebe korisnika i na njihovo zadovoljstvo, (h) usluge pružene on-line (One Stop Shop ZIS-a, Geoportal).

Cilj analize je i izmjeriti **percepciju javnosti i korisnika** vezanu uz ostvarene rezultate u smislu poboljšanja usluga, skraćivanja vremena potrebnog za registraciju nekretnina i prava na njima, razumijevanja sustava zemljišne administracije, povjerenja u sustav i slična pitanja kojima se želi utvrditi vidi li javnost učinjena poboljšanja kao i vidljivost kampanje informiranja javnosti koja je planirana u 2015. godini te korisnosti informacija dostupnih u materijalima kampanje.

Predlaže se da se analiza provede istim ili sličnim instrumentima i alatima kao i procjene provedene 2006. i 2009. godine, uzimajući u obzir preporuke iz navedenih analiza.

3. OPSEG POSLOVA I ZADACI SAVJETNIKA

Savjetnik će u suradnji s Naručiteljem (MP i DGU) ispuniti zadatke u dolje navedenom opsegu posla u razdoblju od sklapanja ugovora do studeni 2015. godine. Savjetnik će ispuniti zadatke u skladu s pravilima struke uzimajući u obzir prethodno izrađene studije i analize koje će mu Naručitelj dostaviti.

3.1. ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Očekuje se da Analiza zadovoljstva korisnika bude nacionalno reprezentativna i usporediva sa sličnom analizom provedenom 2006. i 2009. godine. Također, u provedbi zadatka, potrebno je uzeti u obzir metodološke preporuke iz analize provedene u 2006. i 2009. godine.

3.1.1 Analizu treba provesti u tri razine različitim metodološkim pristupima:

- Analiza javne percepcije o sustavu registracije nekretnina, metodom telefonskog intervjua na stratificiranom (prema regiji i veličini naselja), slučajnom i reprezentativnom uzorku od barem 500 građana Republike Hrvatske starijih od 18 godina;
- Analiza zadovoljstva korisnika usluga 20 KU i 20 ZKO općinskih sudova, na uzorku građana. Potrebno je obuhvatiti lokacije (županijska središta) koje su bile predmet analize iz 2009. godine. Točan popis lokacija usuglasit će se s predstavnicima Naručitelja tijekom izrade Pripremnog izvješća. Predlaže se intervjuiranje građana odmah po izlasku iz KU ili ZKO tijekom dva radna tjedna odnosno razdoblja koje je potrebne da se dosegne reprezentativan uzorak;
- Analiza zadovoljstva ključnih korisnika (pravnih osoba). Bilo bi dobro koristiti rezultate studije iz 2006. i 2009. godine kao i replicirati metodologiju korištenu tijekom izrade tih studija. Uzorak treba uključivati 10 građevinskih investitora, 10 ovlaštenih geodeta, 10 javnih bilježnika, 10 odvjetnika i 7 banaka.
- Fokus grupe i/ili detaljni intervjui s pročelnicima/voditeljima KU i predsjednicima općinskih sudova/voditeljima ZKO te predstavnicima Državnog odvjetništva Republike Hrvatske i predstavnicima Ministarstva financija - Porezne uprave;
- Online istraživanje za korisnike Geoportala, One Stop Shop ZIS-a, e-katastra i e-zemljišne knjige.

Napomena: Savjetnik može predložiti najučinkovitiju metodologiju za prikupljanje informacija ovisno o specifičnosti pitanja. Savjetnik je dužan osigurati da je obuhvaćen niz ureda: nekoliko ureda koji već koriste ZIS; veliki i opterećeni uredi, kao i neki manji. Osim toga, treba biti naveden ciljni uzorak, npr. ukupno i po uredu.

3.1.2 Osnovni zadaci analize su:

- Procjena kvalitete, učinkovitosti i djelotvornosti usluga koje pružaju KU i ZKO. Potrebno je obratiti osobitu pažnju na duljinu vremena koje je potrebno kako bi se dovršio postupak registracije, formalne/neformalne troškove različitih vrsta registriranja nekretnina i prava na njima te usluge informiranja;
- Procijeniti stupanj povjerenja u institucije, kao i stupanj korupcije/transparantnosti;
- Procijeniti stupanj osviještenosti javnosti i stupanj informiranosti o funkciji i vrsti posla koju obavljaju KU i ZKO, u svezi potrebe, važnosti i koristi od imovine koja se treba uknjižiti;
- Procijeniti dostupnost informacija, naknada, povratne informacije o pritužbama, postupke mirnog rješavanja sporova, telefonsku liniju za servisne informacije, pravnu pomoć te prilagođenost prostora za prijem korisnika i na njihovo zadovoljstvo;
- Procijeniti stupanj općeg zadovoljstva korisnika uslugama koje pružaju KU i ZKO, zatim naknadama i vezanim troškovima, ograničenjima kao i potrebnim poboljšanjima;
- Procijeniti stupanj zadovoljstva i znanja pojedinih grupa korisnika i pružatelja usluga vezanih za zemljišnu administraciju (posrednici za promet nekretninama, javni bilježnici, banke i dr.), kao i analizu uzroka potencijalnog nezadovoljstva te prijedloge za poboljšanje usluga;

- Ocijeniti stupanj učinka kampanje informiranja javnosti na klijente, česte korisnike te širu javnost u smislu širenja njihovog znanja o zemljišnoj administraciji, dostupnosti informacija, korisnosti informacija i dr.

3.1.3 Dodatne napomene:

- Važno je da se u dio zadatka Analiza zadovoljstva korisnika uključe pitanja i informacije dobivene u anketi koja je obavljena 2006. i 2009. godine, kako bi se omogućila usporedba, kao i neka nova pitanja koja će se usuglasiti s Naručiteljem.
- Rezultati analize trebaju biti jasno tablično prezentirani korištenjem tablica, grafikona i ostalih opisnih alata te jasno pokazati promjene po godinama po svim vrstama aktivnosti na tržištu nekretnina kao i različitim vrstama nekretnina, uključujući i buduća predviđanja;
- Izvješće bi trebalo biti opisno i analitičko te prikazano u narativnom dokumentu (word dokument);
- Savjetnik će održati radionicu prije konačnog zaključka analize kako bi se zajedno s predstavnicima Naručitelja raspravilo o rezultatima analize; Naručiteljevi komentari bit će uključeni u konačno izvješće.

4. ISPORUKE

Savjetnik će u ukupno određenom razdoblju od tri do četiri mjeseca Naručitelju isporučiti sljedeće rezultate rada:

	Isporuke	Rok (kalendarski dani)
1.	Početno izvješće koje će sadržavati sve uzorke upitnika i metodologiju koja će se koristiti prilikom provedbe istraživanja i analiza	15 dana po potpisivanju ugovora
2.	Analiza zadovoljstva korisnika i percepcija javnosti – terenski rad	60 dana po odobrenju Početnog izvješća
4.	Prezentacija/radionica analize kao što je opisano u ad 2	10 dana po podnošenju Analize
5.	Dostava konačnih verzija Analize zadovoljstva korisnika (narativno izvješće)	10 dana nakon prezentacije/radionice

Napomene:

Sve isporuke bit će napravljene na hrvatskom i engleskom jeziku i dostavljene Naručitelju u digitalnom formatu (format po dogovoru) na odobrenje. Po odobrenju dokumenta Savjetnik će izraditi spiralni uvez odobrene Analize zadovoljstva korisnika u skladu s vizualnim identitetom *Uređene zemlje* u 15 primjeraka na hrvatskom jeziku i 5 primjeraka na engleskom jeziku i dostavit će ih kontakt osobi.

5. DOPRINOS NARUČITELJA

Radna skupina

Naručitelj će imenovati članove Radne skupine za aktivnosti iz Opisa obveza. Radna skupina bit će odgovorna za prihvaćanje Savjetnikovih prijedloga i isporuka.

Osoba za kontakt

Osoba za kontakt u ime Radne skupine bit će imenovana prije potpisa ugovora.

Podrška

Naručitelj će osigurati Savjetniku potrebne dokumente (prethodne analize) spomenute u Opisu obveza kao opće informacije, te će osigurati potrebnu pomoć u informiranju KU i ZKO obuhvaćenih ovom aktivnošću uključujući i:

- informacije o kontakt osobama i njihovim adresama;
- interno informiranje o cilju i namjeri aktivnosti;
- obveze lokalnih ureda/odjela i osoblja.

Prethodne analize ispitivanja zadovoljstva korisnika potrebne Savjetniku za pripremu aktivnosti dostupne su na web stranici www.uredjenazemlja.hr:

- Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika 2006. godine:

<http://www.uredjenazemlja.hr/default.aspx?id=31>

- Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika 2009. godine:

<http://www.uredjenazemlja.hr/default.aspx?id=32>

6. KVALIFIKACIJE I UVJETI KOJE SAVJETNIK TREBA ISPUNJAVATI

Uspješan Savjetnik je pravna osoba (za provedbu istraživanja) s najmanje 5 godina iskustva u društvenim istraživanjima i istraživanjima javnog mnijenja, te ima najmanje 10 zaposlenika i mogućnost angažiranja kvalificiranih anketara; zatim ima pristup resursima potrebnim za ispunjenje zadataka u kratkom vremenskom razdoblju.

Iskaz interesa odnosno ponuda mora sadržavati reference prethodnih poslova, životopise voditelja tima i dodatnog ključnog osoblja ako je potrebno, te procijenjeni broj potrebnog pomoćnog osoblja.

U svojoj ponudi, Savjetnik će definirati pristup koji namjerava poduzeti, uključujući strukturu i veličinu uzoraka, te jasno pokazati svoje razumijevanje problematike navedene u Opisu obveza, kao i način na koji namjerava ispuniti zadatke.

Prednost ima Savjetnik s provjerenim znanjem i razumijevanjem ISO standarda te posjedovanjem certifikata ISO kvalitete za istraživanje javnog mnijenja. Također prednost ima Savjetnik upoznat s funkcioniranjem zemljišne administracije u Republici Hrvatskoj te s iskustvom rada na projektima koje financira Svjetska banka.

U skladu s navedenim uvjetima, životopis voditelja tima treba sadržavati:

Životopis **Voditelja tima** koji posjeduje sljedeće:

- odgovarajuće stručne kvalifikacije (društvene znanosti, statistika i dr.) s najmanje 5 godina iskustva u izradi sličnih studija i provedbi istraživanja;

- iskustvo u provedbi velikih nacionalno reprezentativnih istraživanja; provedeno minimalno 5 istraživanja na uzorcima od 500 ili više pravnih i fizičkih osoba u zadnje tri godine, za istraživanja poslovnih subjekata; i minimalno 5 istraživanja na uzorcima od preko 2000 ispitanika u posljednje tri godine za istraživanja na velikim uzorcima;
- iskustvo u prikupljanju podataka;
- članstvo u ESOMAR-u (Europsko društvo za istraživanje marketinga i javnog mnijenja) je prednost;
- komunikacijske i koordinacijske vještine i timski rad;
- dokazana sposobnost poštivanja rokova;
- dokazana sposobnost usmenog i pismenog izražavanja, jasno i precizno, na hrvatskom i engleskom jeziku; razumijevanje problematike zemljišne administracije je prednost.