



UREĐENA ZEMLJA
Nacionalni program srednjenja
zemljišnih knjiga i katastra

Na temelju Zakona o potvrđivanju Ugovora o zajmu (IBRD zajam broj 8900-HR) između Republike Hrvatske i Međunarodne banke za obnovu i razvoj za dodatno financiranje Projekta implementacije integriranog sustava zemljišne administracije (NN MU br.: 1/2019), Jedinica za provedbu projekta objavljuje:

Republika Hrvatska
Projekt implementacije integriranog sustava zemljišne administracije
Zajam br. HR-8900

**Zahtjev za iskazivanjem interesa za pružanje savjetničkih usluga za izradu
ANALIZE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA – 2020**

Br. nabave: IA/ILAS AF-D3.2/CQS/20/67

Republika Hrvatska je dobila sredstva od Svjetske banke za troškove dodatnog financiranja Projekta implementacije integriranog sustava zemljišne administracije (Projekt IISZA) i namjerava primijeniti dio sredstava za pružanje savjetničkih usluga za **izradu analize zadovoljstva korisnika 2020.**

Savjetničke usluge (“usluge”) uključuju poslove:

Očekuje se da Analiza zadovoljstva korisnika bude nacionalno reprezentativna i usporediva sa sličnom analizom provedenom 2006. i 2009. godine, 2016. te 2018. godine. Također, u provedbi zadatka, potrebno je uzeti u obzir metodološke preporuke iz analize provedene u 2006. i 2009. godini, 2016. te u 2018. godini.

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 350 građana Republike Hrvatske starijih od 18 godina;
- Analiza zadovoljstva korisnika usluga 18 KU i 18 ZKO općinskih sudova, na uzorku građana. Potrebno je obuhvatiti lokacije (županijska središta) koje su bile predmet analize iz 2018. godine, kao i prijedlog novih lokacija kako bi se pokrilo obalna područja RH koja nisu bila uključena u istraživanje 2018. godine. Točan popis lokacija Naručitelj će dostaviti tijekom izrade Početnog izvješća. Predlaže se intervjuiranje građana odmah po izlasku iz KU ili ZKO tijekom dva radna tjedna odnosno razdoblja koje je potrebno da se dosegne reprezentativan uzorak;
- Analiza zadovoljstva ključnih korisnika (pravnih osoba). Bilo bi dobro koristiti rezultate studije iz 2006. i 2009. godine, 2016. te 2018. 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 koji koriste ZIS; veliki i opterećeni uredi, kao i neki manji. Osim toga, treba biti naveden ciljni uzorak, npr. ukupno i po uredu.

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/transparentnosti;
- 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.

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, 2016. te 2018. godine, kako bi se omogućila usporedba, kao i neka nova pitanja koja će se usuglasiti s Naručiteljem;
- Rezultati analize trebaju biti jasno 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;
- Kako bi se omogućila usporedba rezultata istraživanja iz 2020 s prethodnim istraživanjem, Savjetnik će u jednom dijelu analize uključiti samo urede obuhvaćene istraživanjem iz 2018. godine;
- Izvješće bi trebalo biti opisno i analitičko, te prikazano u narativnom dokumentu (word dokument);
- Savjetnik će održati radionicu prije konačnog zaključka analize kako bi zajedno s predstavnicima Naručitelja raspravio o rezultatima analize. Naručiteljevi komentari bit će uključeni u konačno izvješće.

Detaljni Opis obveza i usluga za ovaj zadatak nalazi se na mrežnim stranicama projekta <http://www.uredjenazemlja.hr/> i na mrežnim stranicama Državne geodetske uprave <https://dgu.gov.hr/javna-nabava/87>.

Ministarstvo pravosuđa i uprave i Državna geodetska uprava sada pozivaju prihvatljive savjetničke tvrtke (“savjetnike”) da iskažu svoj interes za pružanje usluga. Zainteresirani savjetnici trebaju pružiti informacije koje pokazuju da imaju potrebne kvalifikacije i relevantno iskustvo za obavljanje usluga. Kriteriji za uži izbor su:

- pravna osoba 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.
- ima pristup resursima potrebnim za ispunjenje zadataka u kratkom vremenskom razdoblju (dodatno osoblje, njihova raspoloživost i eventualna zamjena, brza obrada podataka).
- 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.

Ključni stručnjaci neće biti ocijenjeni u fazi užeg izbora.

Pozornost zainteresiranih savjetnika upućuje se na odjeljak III, stavke, 3.14, 3.16 i 3.17, "Propisa o nabavi za Zajmoprimce IPF-a" Svjetske banke, iz srpnja 2016. revidirano u studenom 2017. godine ("Propisi o nabavi"), kojima se propisuje politika Svjetske banke o sukobu interesa.

Savjetnici se mogu udružiti s drugim tvrtkama kako bi poboljšali svoje kvalifikacije, ali trebaju jasno naznačiti je li udruživanje u obliku zajedničkog nastupa i/ili podugovaranja. U slučaju zajedničkog nastupa, svi partneri u zajedničkom nastupu su zajedno i pojedinačno odgovorni za cijeli ugovor, ako su odabrani.

Savjetnik će biti odabran u skladu s metodom odabira kvalifikacije savjetnika (*eng. CQS - Consultant's Qualifications – based Selection*) navedenoj u "Propisima o nabavi".

Dodatne informacije mogu se dobiti na dolje navedenoj adresi tijekom radnog vremena od 10:00 do 15:00 sati.

Iskazi interesa moraju se dostaviti u pisanom obliku na niže navedenu adresu osobno, poštom, ili e-poštom do 16. listopada 2020.

Projekt implementacije integriranog sustava zemljišne administracije (IISZA)
Jedinica za provedbu projekta (JPP)
Ministarstvo pravosuđa i uprave
Ulica grada Vukovara 49, Soba 703
10000 Zagreb
Tel: +385-1-4886-228
E-mail: tender@zikprojekt.hr