

**ISTRAŽIVANJE: KVALITET PRUŽANJA USLUGA –  
PERCEPCIJA JAVNE UPRAVE OD STRANE GRAĐANA**

**RESEARCH: QUALITY OF SERVICE PROVISION - PUBLIC  
ADMINISTRATION PERCEPTION BY CITIZENS**

**UDK: 001.87:-021.465:3.07**

**Emina Trako, student**

**Fakultet za upravu – pridružena članica Univerziteta u Sarajevu**

**e-mail: emina-trako@hotmail.com**

**SAŽETAK**

Reforma javne uprave, zajedno sa vladavinom zakona i ekonomskim upravljanjem, predstavljaju pitanja od presudne važnosti za provedbu pravila i standarda Evropske Unije. Javna uprava ima ključnu ulogu u procesu integriranja Bosne i Hercegovine u Evropski Uniju. Stoga, javna uprava mora da bude efikasna, efektivna, ekonomična, otvorena i transparentna, te dostupna građanima. Savremena javna uprava ima kvalitet servisa građana koji unaprijeđuje pravni, politički i privredni život zajednice, odnosno treba da gradi percepciju i imidž građanski orijentirane javne uprave („citizen-centred public administration“).

**KLJUČNE RIJEČI**

javna uprava, reforma javne uprave, kvalitet pružanja usluga, korupcija, politizacija, birokratizam, formalizam, složenost administrativnih procedura, upravni kapaciteti, ljudski potencijali, građanski orijentirana javna uprava

**SUMMARY**

Public Administration Reform, together with the rule of law and economic governance, are issues of crucial importance for the implementation of EU rules and standards. Public administration plays a key role in BiH's integration process into the European Union. Therefore, public administration must be efficient, effective, cost-effective, open and transparent and accessible to citizens. Modern public administration has the quality of citizen service

that promotes the legal, political and economic life of the community. It has the image of a citizen-oriented public administration.

### KEY WORDS

public administration, public administration reform, quality of service delivery, corruption of civil servants, bureaucracy, complexity of administrative procedures, unqualified human resources in the civil service, civil service insufficiently orientated towards citizens.

## 1. UVODNA RAZMATRANJA

Reforma javne uprave jedan je od preduslova za uspješnu integraciju Bosne i Hercegovine u Evropsku uniju (EU) i obaveza iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju. Javna uprava ima ključnu ulogu u procesu evropskih integracija, jer omogućava provedbu neophodnih reformi za ulazak u EU, te istovremeno osigurava učinkovit dijalog o procesu pristupanja. Sposobnost upravnih kapaciteta za usvajanje i provedbu osnovnih propisa EU (*acquis communautaire*) jedan je od glavnih uslova za članstvo u EU. Međutim, modernizacija javne uprave u našoj zemlji potrebna je, ne samo zbog našeg stremljenja ka EU, nego, prije svega, kao pretpostavka za odgovornu i troškovno efikasnu državnu službu. Od usvajanja Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini do danas, institucije na svim upravnim nivoima vlasti u BiH ostvarile su, formalno gledano, značajan napredak u provedbi reformskih ciljeva. Ipak, gotovo deset godina nakon zvaničnog preuzimanja obaveze da se krene u reformu javne uprave u Bosni i Hercegovini, saglasno principima dobrih praksi u zemaljama članicama EU, građani Bosne i Hercegovine nemaju utisak da se u sistemu javne uprave postiže značajniji napredak, kao ni da uprava postaje efikasnija, odgovornija, pristupačnija, efektivnija i transparentnija.

Značaj javne uprave u životu građanina ogleda se kao potreba i trend reforme - racionalizacija organizacije i optimizacija kadrova u javnoj upravi, razvoj upravnih kapaciteta, unaprjeđenje metoda rada, građanski orijentirana javna uprava.

Predmetno istraživanje detektuje stanje javne uprave u BiH, percepciju građana o javnoj upravi u BiH, što je polazna tačka, pretpostavka za pravac daljnjih reformi u oblasti javne uprave.

## **2. OPĆE KARAKTERISTIKE ISTRAŽIVANJA**

Istraživanje na temu, ‘Kvalitet pružanja usluga – percepcija javne uprave od strane građana’, provedeno je kroz online anketu. Anketa je bila dostupna online, u periodu od 01.05.2017 godine do 01.06.2017.godine.

Pitanja u anketi su se odnosila na :

- prebivalište ispitanika;
- starosnu dob ispitanika
- radnopravni status ispitanika (zaposleni/nezaposleni)
- dominantne probleme u javnoj upravi BiH sa aspekta korisnika javnih usluga
- stepen zadovoljstva javnim uslugama (skala 1-10)
- stepen modernizacije javne uprave
- sugestije i mišljenja ispitanika za unapređenje javne uprave u BiH.

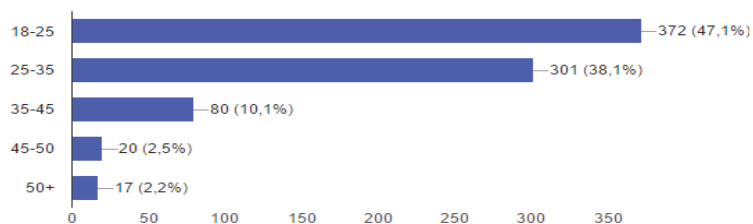
Broj ispitanika ankete je 790. Obzirom da je anketa bila dostupna online, internet ispitanici su bili iz cijele Bosne i Hercegovine. Međutim, najveći broj ispitanika je iz Sarajeva, Visokog, Konjica, Zenice, Mostara te Ilijaša.

## **3. ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA- STANJE JAVNE UPRAVE U BIH, OSNOVNI PROBLEMI I PRIJEDLOZI ZA UNAPREĐENJE**

Najveći broj ispitanika 47,1% je u starosnoj dobi 18-25 godina, a 38,1 % ispitanika je u starosnoj dobi 25-35 godina. Dakle, 85,2% su ispitanici studentske populacije. Iz ovakvih podataka može se izvesti zaključak da je mlađa populacija više zainteresovana za rješavanje problema kvalitete javnih usluga.

Relativno mali broj ispitanika je starosne dobi 35-50 godina, njih 14,8 %.

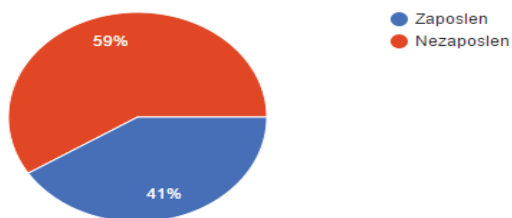
Vaša starosna dob ? (790 odgovora)



Slika broj 1.

Sa aspekta radnopravnog statusa anketu je ispunio veći broj nezaposlenih (59%), u odnosu na zaposlene ispitanike (41%).

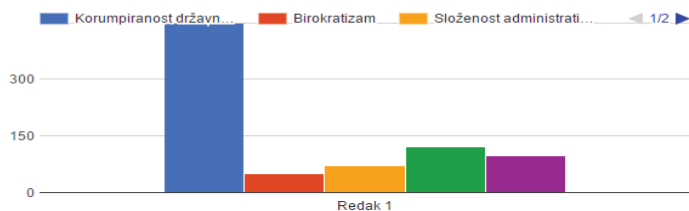
Status? (790 odgovora)



Slika broj 2.

U pogledu problema koje ispitanici smatraju dominantnim ističe se to da je korupcija teško dokaziva jer se većina radnji davanja/primanja dara i drugih oblika koristi obavlja bez svjedoka. Također, građani smatraju da se treba smanjiti broj lošeg, nestručnog, neadekvatnog administrativnog osoblja, te zaposliti kvalifikovanu radnu snagu u državnoj službi, mlade, sposobne, stručne osobe koje nisu podložne korupciji.

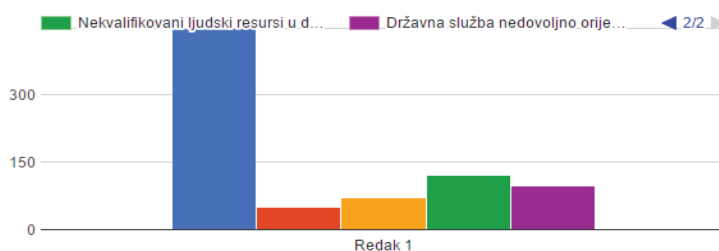
Koje probleme smatrate dominantnim s aspekta vas kao korisnika državnih/javnih usluga?



Slika broj 3.

Nadalje, državna služba treba da bude u korist građana, orijentisana prema potrebama građana, dostupna i jednako pristupačna svima. Ispitanici ističu da je uprava modernizovana, ali da zaposleni kadrovi ne znaju to koristiti. Sistemi možda jesu uvezani, ali nisu do kraja iskorišteni svi potencijali i mogućnosti koje pružaju postojeće baze podataka. Generalno građani smatraju da državna služba nije transparentna, da građani ne poznaju sva svoja prava i mogućnosti i da se državna služba mora “okrenuti” ka građanima, inače ni najsavremenija modernizacija neće imati mnogo smisla.

Koje probleme smatrate dominantnim s aspekta vas kao korisnika državnih/javnih usluga?



Slika broj 4.

Rezultati ankete navode na zaključak da dominantnim problemom građani Bosne i Hercegovine smatraju prvenstveno korupciju u državnoj službi, a potom nestručnost administrativnog osoblja zaposlenog u državnoj službi (slika broj 3 i 4.).

Ispitanici su ocijenili :

- da javna uprava u Bosni i Hercegovini nije građanski orijentirana,
- da postoji složenost administrativnih procedura,
- da javnu upravu karakterizira birokratizam.

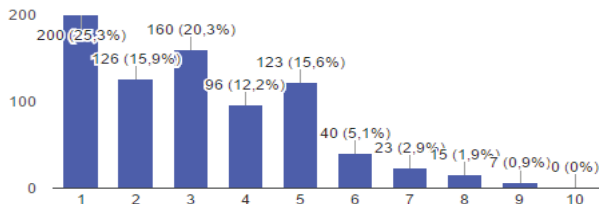
U pogledu stepena zadovoljstva javnim uslugama na skali od 1-10 :<sup>16</sup>

- 25,3% odnosno 200 ispitanika ocijenilo je kvalitet javnih usluga sa 1;
- 15,9% odnosno 126 ispitanika ocijenilo je kvalitet usluga sa 2.
- 20,3% odnosno 160 ispitanika ocijenilo je kvalitet usluga sa 3.

<sup>16</sup> Pri čemu 1 predstavlja najnižu, a 10 najvišu ocjenu.

### Koliko ste zadovoljni uslugama koje pruža državna služba građanima od 1-10 ?

(790 odgovora)



Slika broj 5.

Prema gore prikazanim rezultatima istraživanja, prosječna ocjena kvalitete javnih usluga u Bosni i Hercegovini, na skali od 1-10 je 3,5.

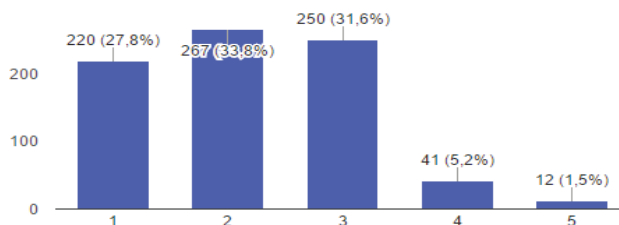
Zanimljivo je da je 61,5% građana dalo vrlo niske ocjene kvalitete javnih usluga (od 1-3), što govori o vrlo lošoj percepciji javne uprave od strane građana.

Vrlo mali broj ispitanika (ukupno 10,8%) je dao dobre i odlične ocjene kvaliteti javnih usluga u Bosni i Hercegovini (od 6 -10)

Zanimljivo je da 0% ispitanika smatra da se kvalitet javnih usluga može ocijeniti sa najvišom ocjenom, što govori o vrlo lošim iskustvima građana.

Prema ocjeni ispitanika (njih ukupno 93,2%) na skali 1-5<sup>17</sup> smatra da javnu upravu u Bosni i Hercegovini ne obilježava epitet modernizovana, već karakteristike “zastarjele“ javne uprave.

### Državna uprava je modernizovana? (790 odgovora)



Slika broj 6.

<sup>17</sup> Pri čemu 1 predstavlja najnižu, a 5 najvišu ocjenu.

U dijelu istraživanja gdje je ponuđen prostor ispitanicima za vlastite sugestije i mišljenja pokazan je veoma veliki interes građana za stanje javne uprave koja čini sastavni dio njihovog svakodnevnog života.

U skoro 200 obimnih sugestija i mišljenja građani uglavnom smatraju :

- da je potrebno provesti ustavnu reformu;
- da je potrebna korijenita i sistemska reforma javne uprave;
- da je potrebno “zapošljavati sposobne, a ne podobne“;
- da je potrebno eliminisati politizaciju i korupciju;
- da je građanima najbitnije pojednostavljenje administrativnih procedura
- da javna uprava u Bosni i Hercegovini nije servisna i podhitno treba građansku orijentaciju.

### **3. ZAKLJUČAK**

Uspješna javna uprava predstavlja preduslov za transparentno i djelotvorno demokratsko upravljanje, određuje sposobnost vlada da pružaju javne usluge i podstiču konkurentnost i rast u državi. Ključni segmenat integracije u Evropsku uniju je javna uprava , te se zahtijeva njena reforma.

Javna uprava u BiH opterećena je brojnim problemima. Nefunkcionalna, neefikasna, zastarjela, preglomazna, korumpirana su termini koji većina međunarodnih i domaćih izvještaja koristi kada opisuje stanje u javnoj upravi. Razlozi za takvo stanje su višestruki. Jedan dio problema odnosi se na činjenicu da je ustavna struktura u BiH takva da je javna uprava regulisana na više nivoa vlasti (državnom, entitetskom i kantonalnom), što u kombinaciji sa odsustvom formalno garantovanog sistema subordinacije, harmonizaciju, a posljedično i reformu javne uprave svodi na pitanje dobre volje donosilaca odluka. Drugi dio problema vezan za stanje u javnoj upravi proizilazi iz nespremnosti političkih elita da krenu u provođenje neophodnih reformskih poteza koji bi prije svega obuhvatali racionalizaciju broja zaposlenih, otvaranje javne uprave prema građanima i smanjenje troškova javne administracije. Političke elite su javnu upravu uglavnom koristile za kupovinu socijalnog mira, zapošljavajući lojalne stranačke kadrove. Stoga je takav sistem javne uprave važna poluga moći političkih elita, koje oni nisu spremni da se odreknu, pogotovu, što bi racionalizacija broja zaposlenih i

smanjenje troškova javne uprave bile izrazito nepopularne mjere, te bi kao takve značile gubitak podrške biračkog tijela.

Činjenica da na državnom nivou, entitetima te kantonima ne postoji tijelo za upravljanje ljudskim potencijalima je poražavajuća. Javna uprava može da postane efikasna samo uz zadovoljavajuće ljudske potencijale, čije će se znanje, inovativnost i vještine koristiti kao resursi koji teže za promjenama u državnom sistemu.

Ekonomska situacija u BiH se već desetljećima može okarakterisati kao izrazito loša, sa tendencijama koje ne ukazuju na poboljšanje. Zemlja još uvijek nije dostigla predratni nivo ekonomskih pokazatelja. Brojna istraživanja koja se rade tokom godina potenciraju egzistencijalne probleme na vrhu problema u BiH. Ključne probleme predstavljaju kriminal i korupcija, te nezadovoljstvo građana načinom na koje se vlasti suočavaju sa ovim problemom.

Rezultati ankete pokazuju da građani, naročito populacija koja spada u kategoriju mladih, smatraju:

- da su korupcija i nestručnost administrativnog osoblja najveći problemi javne uprave u Bosni i Hercegovini;
- da građani uopće nisu zadovoljni kvalitetom javnih usluga i istu ocjenjuju prosječnom ocjenom 3,5;
- da se za javnu upravu u Bosni i Hercegovini ne može vezati epitet “modernizacije“ već da u Bosni i Hercegovini dominira “sindrom“ birokratske, anahrone, tradicionalne državne službe.

Građani primarno zahtijevaju promjenu orijentacije javne uprave u građanski servisnu, te poboljšanje kvaliteta javnih usluga.



## **Naučno-stručna konferencija Reforma javne uprave u Bosni i Hercegovini - prioriteti i izazovi**

### **Zaključci i preporuke sa konferencije**

Naučno-stručna konferencija „Reforma javne uprave u Bosni i Hercegovini – prioriteti i izazovi“ održana je 7. juna 2017. godine u organizaciji Fakulteta za upravu – pridružene članice Univerziteta u Sarajevu. Konferenciji su prisustvovali predstavnici Ureda Specijalnog predstavnika Evropske unije i Delegacije Evropske unije u BiH (EUSR/DEU BiH), Regionalne škole za javnu upravu (ReSPA), njemačkog Društva za međunarodnu saradnju (GIZ), eminentni učesnici iz akademske zajednice, predvođeni rektorom, prorektorom i profesorima Univerziteta u Sarajevu, rukovoditelji i njihovi najodgovorniji saradnici svih relevantnih institucija iz oblasti reforme javne uprave: Ureda koordinatora za reformu javne uprave, Direkcije za evropske integracije Vijeća ministara BiH, Ministarstva pravde BiH, Ministarstva pravde KS, Agencije za državnu službu BiH, Agencije za državnu službu FBiH, sudije Ustavnog suda FBiH, predstavnici Transparency International BiH, Centara civilnih inicijativa i nekoliko jedinica lokalne samouprave.

Na konferenciji je razgovarano o različitim aspektima reforme javne uprave – od strateškog okvira i kreiranja politika, preko reforme državne službe, do pojednostavljenja i poboljšanja pružanja usluga građanima kroz uvođenje tzv. e-uprave i pojednostavljenja upravnih postupaka. Sve ove teme učesnike konferencije potakle su na vrlo aktivnu i interesantnu raspravu, kojom prilikom su istaknuti brojni problemi i dileme, te predložena i odgovarajuća rješenja za prevazilaženje istih.

U okviru tri panela, iz rasprava su proizašli slijedeći zaključci i preporuke:

#### **Općenito:**

1. reforma javne uprave predstavlja ključni segment procesa proširenja. Kvalitet državne/javne uprave predstavlja ključni faktor EU integracija, bez kojeg nije moguće BiH učiniti kompetitivnom u procesima evropskih integracija,
2. 2017. godina je veoma značajna za BiH za ocjenu stupnja ispunjenosti uvjeta za stjecanje statusa kandidata za članstvo u EU,

3. dosadašnja provedba reforme javne uprave u BiH nije polučila željene rezultate – građani javnu upravu smatraju neučinkovitom, neefikasnom, preglomaznom, korumpiranom, politiziranom,
4. reformski proces, naročito u kontekstu ispunjavanja prioriteta iz Reformske agende, te uvjeta evropskih integracija, nužno zahtijeva snažne i stručne kadrove, odnosno upravne kapacitete,
5. ne postoji jedinstven model savremene javne uprave, niti postoji „tvrđi“ *acquis* u tom pogledu, ali postoje standardi javne uprave koji se ogledaju u tome da je ista transparentna, odgovorna, učinkovita i građanski orijentirana,
6. izgradnja javne uprave u Bosni i Hercegovini mora biti temeljena na evropskim principima javne uprave (tzv. SIGMA principi),
7. ReSPA na regionalnoj osnovi pruža različite vidove podrške i aktivnosti svim državama članicama u reformskim procesima iz oblasti javne uprave,
8. za uspjeh daljnjih reformskih procesa, finaliziranje novog strateškog okvira i implementiranje istog na svim nivoima vlasti pod hitno je potrebna snažno i jasno političko opredjeljenje i podrška, koja se – između ostalog – ogleda i u tome na koji način se finansiraju aktivnosti iz strateškog i operativnih dokumenata za provedbu reforme,
9. nema cjelovite reforme ukoliko ne budu obuhvaćeni svi nivoi vlasti – od lokalne samouprave do državnog nivoa vlasti,
10. potrebno je osigurati održivost projektnih rezultata, kao i odgovornost svih nadležnih institucija za reformske procese,
11. potrebno je osigurati veću inkluzivnost različitih aktera – naročito uključivanja akademske zajednice i civilnog društva u reformske procese,
12. potrebno je osigurati povezanost strateškog okvira za reformu javne uprave sa oblasti javnih finansija,
13. prije nego se nastavi sa reformskim procesom, potrebno je jasno terminološki definirati područje odnosno obuhvat reforme – da li je to samo javna uprava ili je to kompletan javni sektor;

### **Panel I – Bolja regulativa:**

14. javna politika predstavlja plan djelovanja kojim se nastoje postići ciljevi u određenoj oblasti,
15. s ciljem sistemskog djelovanja, već prilikom planiranja potrebno je definirati šta je ono što predstavlja prioritet(e) u datom periodu,
16. bolja regulativa podrazumijeva kreiranje politika i propisa na način da postižu svoje ciljeve uz minimalni trošak, a procjena utjecaja propisa predstavlja samo jedan od segmenata tzv. bolje regulative,
17. s ciljem poboljšanja kvalitete propisa, rješenja predložena u istim neophodno je temeljiti na sveobuhvatnoj, činjenično potkrijepljenoj analizi koja obuhvata procjenu ne samo fiskalnih, već i ekonomskih, socijalnih i okolišnih utjecaja propisa,
18. uvođenje i primjena postupka procjene utjecaja prilikom izrade propisa povećat će i odgovornost nositelja normativnih poslova i rukovoditelja institucija za predložena rješenja,
19. uvođenje procjene utjecaja propisa u postupak pripreme i izrade propisa dugoročno će osigurati propise bolje kvalitete, koji su provedivi i čiji ciljevi su ostvarivi;

### **Panel II – Reforma državne službe:**

20. „upravljanje ljudskim potencijalima i javna služba“ predstavlja reformsku oblast od ključnog značaja za funkcionalno unapređenje javne uprave prema SIGMA principima javne uprave za zemlje proširenja,
21. dosadašnji pokušaji reforme državne službe, naročito u FBiH, imali su vrlo negativnu konotaciju. Izmjenama i dopunama Zakona o državnoj službi u Federaciji BiH iz 2015. umjesto depolitizacije i profesionalizacije državne službe, “amputirana” je najvažnija struktura, i to rukovodećih državnih službenika, onih radnih mjesta u državnoj službi koja su kreirana upravo s namjerom da budu kategorija državnih službenika, koja je faktički nositelj profesionalne, politički neovisne i transparentne državne službe i “brana” političkim utjecajima,

22. konkursi odnosno konkursne procedure u očima većine građana predstavljaju samo farsu i služe za prikrivanje, tj. formalno pokrivanje i opravdavanje unaprijed dogovorenih postavljenja,
23. postupak prijema državnu službu, te ukupan interni tok upravljanja ljudskim potencijalima skoro u potpunosti degradira princip meritornosti i načela sistema karijere,
24. agencije za državnu službu/upravu u BiH nisu centralne institucije za upravljanje ljudskim potencijalima, već se njihove ograničene nadležnosti uglavnom odnose na profesionalni razvoj, odnosno stručno obrazovanje i usavršavanje državnih službenika,
25. budućnost reforme javne službe prevashodno treba uključivati eliminaciju postojećih nedostataka službeničkih sistema na svakom od administrativnih nivoa vlasti, u smislu postavljanja adekvatnog horizontalnog i vertikalnog obima javne službe, a u skladu sa zahtjevima i principima SIGMA-e,
26. u nekim kantonima (kao što je Kanton Sarajevo) učinjeni su pozitivni iskoraci u pogledu reformiranja državne službe,
27. informacija koju je sačinila ADS FBiH vezano za stanje državne službe u Federaciji BiH predstavlja značajan i sveobuhvatan analitički dokument koji može biti vrlo koristan u smislu definiranja daljnjih koraka reforme državne službe u Federaciji BiH, ali i na drugim nivoima vlasti,
28. pozdravljena je inicijativa ADS FBiH, u saradnji sa predstavnicima civilnog društva, za izradom Zakona o javnim službenicima u Federaciji BiH, kojim zakonom bi na jedinstven način bila regulirana ne samo državna, već i cjelokupna javna služba u Federaciji BiH,
29. pored organizacijske reforme, veoma je značajno i jasno definiranje pojma javnih službenika, te reforma sistema javne službe u cijelosti, sa naglaskom na državnu službu. Takav sistem bi slijedio funkcionalne evropske standarde i prakse, sa naglaskom na depolitizaciju javne uprave i favoriziranje izvrsnosti u vršenju upravnih odnosno javnih poslova,
30. ukoliko se na svim nivoima vlasti ne iskristaliziraju i jedinstveno ne definiraju svi pojmovi u okviru javne uprave, svi daljnji naponi u okviru reformskih procesa vodit će samo daljnjoj fragmentaciji javne uprave.

Neophodno je uspostavljanje jedinstvenog sistema javne uprave i javne službe na svim nivoima vlasti u BiH.

31. konzistentan vertikalni obim javne službe zahtijeva jasnu demarkaciju između političkih postavljenja i profesionalne javne službe, odnosno potrebno je razlučiti gdje prestaju političke funkcije, a gdje počinje javna (i državna) služba;

### **Panel III – Reforma upravnog postupka, pružanje usluga i e-uprava:**

32. s ciljem poboljšanja pružanja usluga građanima, potrebno je usvojiti program za pojednostavljivanje upravnih postupaka, odnosno program za unaprjeđenje upravnog odlučivanja,
33. potrebno je ukinuti supsidijarnost zakona o (općem) upravnom postupku s ciljem restriktivne primjene i vođenja posebnih upravnih postupaka, a u svrhu ujednačavanja upravnog postupanja od strane svih organa javne uprave,
34. nužno je jasno definirati pojam upravne stvari i odrediti područje primjene „u svim upravnim stvarima“
35. potrebno je unaprijediti postupke u skladu sa evropskim standardima upravnog odlučivanja,
36. potrebno je inkorporirati pretpostavke za elektronsku komunikaciju između organa i stranaka, te elektronsko praćenje toka upravnog odlučivanja („e-odlučivanje“),
37. neophodno je reformirati ili ukinuti određene procesne institute i načela poput „šutnje uprave“ ili načela samostalnosti u smislu konkretnog donositelja upravnog akta,
38. potrebno je pored postojećih, uvesti nova načela upravnog postupka (načelo legitimnih očekivanja, te načelo pristupa i zaštite podataka, načelo srazmjernosti itd.),
39. neophodno je ukinuti pojedine vanredne pravne lijekove (zahtjev za zaštitu zakonitosti, ukidanje i mijenjanje pravosnažnog rješenja uz pristanak ili na zahtjev stranke itd.),
40. neophodno je jedinstveno definirati momenat pokretanja upravnog postupka,

41. potrebno je uvesti registre upravnih procedura u cilju smanjenja broja *lex specialis*,
42. potrebno je izvršiti racionalizaciju postupaka,
43. potrebno je unaprijediti sistem izvršenja administrativnim putem, kao najslabiju fazu upravnog postupka,
44. potrebno je razvijati kapacitete za upravno odlučivanje,
45. potrebno je ojačati institut upravnog i inspeksijskog nadzora,
46. potrebno je uspostaviti sistem certificiranja voditelja upravnih postupaka,
47. potrebno je afirmirati svijest da organi uprave u donošenju svojih odluka moraju poštivati zakonske rokove,
48. neophodno je kontinuirano djelovati na izgradnji pozitivne svijesti kod političkih elita, rukovoditelja organa uprave, državnih službenika, pravnih i fizičkih osoba o značaju i prednostima građanske participacije (tradicionalno i elektronski) i pružanja upravnih usluga putem sistema tzv. e-uprave,
49. neophodno je implementirati i unaprijediti postojeće normative, institucionalne, infrastrukturne i kadrovske kapacitete u oblasti e-uprave,
50. značajno je povećati budžetska izdvajanja za razvoj i provođenje e-uprave na svim nivoima vlasti u Bosni i Hercegovini,
51. značajno je poboljšati kvalitet pružanja e-usluga
52. preporučljivo je razvijati sistem inkluzivne uprave.