**Citizens’ Charters – publishing of data on services provided by authority organs**

As part of this project Transparency – Serbia examines international experiences in the field of publishing data on providing services of authority organs, as a means for curbing corruption, especially having in mind experiences of Great Britain and of other countries in implementation of Citizens Charters approach, that begun in nineties in previous century. Besides that, we dedicate special attention to domestic legal framework for providing services and publishing of data on them and in this we concentrate to Guidelines for creating and publishing of Information Booklets of state organs adopted by Commissioner for Information of Public Importance on the basis of Law on Free Access to Information of Public Importance. These Guidelines, among other things, organize method that authority organs should use for presenting services they provide to the citizens and business before anyone asks for those information. As part of this project, TS will investigate respecting of rules on publishing of Information Booklets on a sample. Also, having in mind wider significance of this subject to fight against corruption, we will dedicate special attention to this matter in strategic anticorruption documents of Serbia (National Anticorruption Strategy and Action Plan for its implementation). Press conferences and round tables will be organized as part of this project, and creating of electronic publication with most interesting findings is envisaged.

National Anticorruption Strategy

<http://www.mpravde.gov.rs/en/articles/fight-against-corruption/national-strategy-against-corruption/>

Instruction for the creation and publication of the Information Booklet on Public Authority Work (New)

<http://www.poverenik.org.rs/index.php/en/doc/bylaws-documents-/947-2010-09-22-09-11-08.pdf>

Project is financed by Foreign and Commonwealth Office



Stated opinions belong to authors and do not necessary reflect donor’s stand points.

**Građanske povelje – objavljivanje podataka o uslugama koje pružaju organi vlasti**

U okviru ovog projekta Transparentnost – Srbija ispituje međunarodna iskustva na polju objavljivanja podataka o pružanju usluga organa vlasti, kao mere za prevenciju korupcije, posebno imajući u vidu iskustva Velike Britanije i drugih zemalja u implementaciji Citizens Charters pristupa, s kojim se započelo tokom devedesetih godina prošlog veka. Osim toga, posvećujemo naročitu pažnju domaćem pravnom okviru za pružanje usluga i objavljivanje podataka o njima i pri tom se koncentrišemo na Uputstvo za izradu i objavljivanje informatora o radu državnih organa koje na osnovu Zakona o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja donosi Poverenik za infomacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti. Ovo uputstvo, između ostalog, uređuje i način na koji će organi vlasti prikazati usluge koje pružaju građanima i privredi i pre nego što im iko takve informacije zatraži. U okviru ovog projekta, na uzorku ćemo proveriti i poštovanje pravila o objavljivanju informatora o radu. Takođe, imajući u vidu širi značaj ove teme za borbu protiv korupcije, posvetićemo i pažnju tretmanu ovog pitanja u strateškim antikorupcijskim dokumentima Srbije (Nacionalna strategija za borbu protiv korupcije i Akcioni plan za njeno sprovođenje). U okviru projekta biće organizovane konferencije za štampu i okrugli stolovi, a predviđa se i izrada elektronske publikacije sa najzanimljivijim nalazima.

Nacionalna strategija za borbu protiv korupcije <http://www.acas.rs/images/stories/Nacionalna_strategija.pdf>

Akcioni plan za primenu Nacionalne strategije za borbu protiv korupcije

<http://www.acas.rs/sr_cir/zakoni-i-drugi-propisi/akcioni-plan.html>

Izveštaj o sprovođenju Nacionalne strategije za borbu protiv korupcije i Akcionog plana za primenu Nacionalne strategije za borbu protiv korupcije

<http://www.acas.rs/images/stories/Aneks_1_-_Izvestaj_o_sprovodjenju_Strategije_i_Akcionog_plana-Spojen_sa_naslovnom.pdf>

Uputstvo za izradu i objavljivanje Informatora o radu državnog organa i komentar uputstva (Novo)

<http://www.poverenik.org.rs/index.php/sr/doc/podzakonski-akti/947-2010-09-22-09-11-08.pdf>

Uputstvo za izradu i objavljivanje Informatora o radu državnog organa i komentar uputstva (Staro)

<http://www.poverenik.org.rs/index.php/sr/doc/podzakonski-akti/144-uputstvo-za-objavljivanje-informatora-o-radu-drzavnog-organa>

Izveštaj Poverenika za 2010. godinu

<http://www.poverenik.org.rs/index.php/sr/doc/izvestaji/1018-2011-03-28-09-58-59.pdf>

Redovan godišnji izveštaj Zaštitnika građana za 2010. godinu

<http://www.ombudsman.rs/attachments/1306_Redovan%20godisnji%20izvestaj%20za%202010.pdf>

Zakon o izmeni i dopuni zakona o državnoj upravi

<http://www.parlament.gov.rs/content/lat/akta/akta_detalji.asp?Id=1001&t=Z>

Konferencija Transparentnosti Srbija <http://transparentnost.org.rs/index.php?view=details&id=407%3Akonferencija-za-tampu&option=com_eventlist&Itemid=25&lang=sr>

Projekat finansira Foreign and Commonwealth Office



Izloženi stavovi pripadaju autorima i ne moraju nužno predstavljati stavove donatora.