



OCENA KVALITETA PODRŠKE CIRKULARNIM MIGRANTIMA U SRBIJI

Analiza portala eUprava, Tačka povratka
i analiza zadovoljstva njihovih korisnika

Autor: Stefan Radojčić

Publikacija

OCENA STEPENA PODRŠKE CIRKULARNIM MIGRANTIMA U SRBIJI

Analiza portala eUprave, Tačke povratka
i analiza zadovoljstva njihovih korisnika

Izdavač

Fondacija za razvoj ekonomske nauke - FREN
Centar za evropske politike - CEP

Autor

Stefan Radojčić, Centar za evropske politike - CEP

Grafički dizajn

Marko Perović

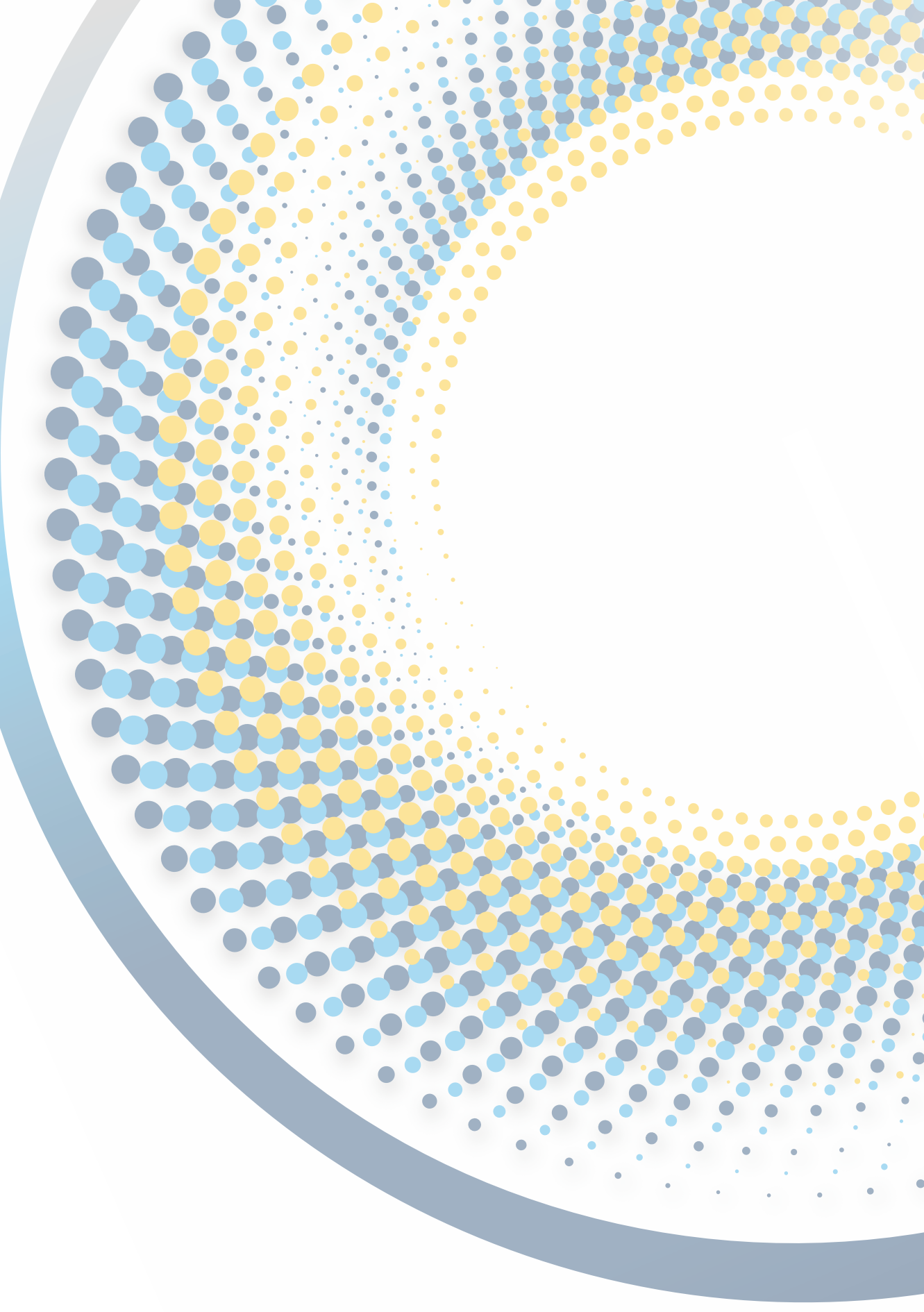
Beograd, februar 2023.



Analiza je objavljena u okviru projekta Cirkularne migracije pre depopulacije! koju sprovode Fondacija za razvoj ekonomske nauke – FREN i Centar za evropske politike – CEP. Projekat se realizuje uz finansijsku pomoć Evropske unije. Za sadržinu ove publikacije isključivo su odgovorni FREN i CEP i ta sadržina ne izražava nužno zvanične stavove Evropske unije.

SADRŽAJ

Uvod	3
Metodologija	5
Analiza portala eUprave i Tačke povratka	7
eUprava	7
Ocena portala eUprave	11
Preporuke.....	11
Tačka povratka	13
Programi	13
Projekti	17
Blog	19
Zaglavlja O nama i Kontakt	19
Ocena portala Tačke povratka	19
Preporuke.....	20
Tehničke karakteristike portala Tačka povratka i eUprava	22
Analiza zadovoljstva korisnika portala eUprava i Tačka povratka	23
Osnovne informacije o ispitanicima.....	23
Analiza zadovoljstva korisnika usluga Tačke povratka	25
Analiza zadovoljstva korisnika usluga eUprave	29
Analiza otvorenih pitanja – predlozi novih usluga/formi podrške za cirkularne migrante	31
Preporuke	34
Zaključak	35
Reference	36



UVOD

Rezultati poslednjeg popisa stanovništva u Srbiji pokazuju da je u odnosu na prethodni, koji je sproveden 2011. godine, Srbija izgubila skoro pola miliona stanovnika.¹ Najznačajniji uzrok ovolikog pada broja stanovnika nalazi se u velikoj razlici između broja umrlih i rođenih, dok je manji ali ipak nezanemarljiv uzrok negativna razlika između broja doseljenih i odseljenih građana iz Srbije.² Oba problema su dubinska i strukturna, i zahtevaju promene pre svega u demografskoj i ekonomskoj politici države.

Dok je Srbija u 19. veku imala pozitivni neto priliv stanovništva, tokom većeg dela 20. i čitavog 21. veka, ta slika se postepeno menjala. U potrazi za boljim životom, građani Srbije su emigrirali prevashodno u Zapadnu Evropu i Severnu Ameriku, prenoseći time svoja znanja, veštine i socijalni kapital na njihovu novu adresu. Gubitak koji se time stvara za čitavo društvo je nemerljiv, i sa jedne strane ogleđa se u finansijskom smislu – kao oportunitetni trošak resursa potrošenih za obrazovanje emigranata, i kao vrednost roba i usluga koju će emigranti proizvesti u svojoj novoj državi, dok se sa druge strane ogleđa u kidanju socijalnih i emotivnih veza emigranata sa domovinom – napuštanje prijatelja i porodice, smanjenje socijalnog kapitala i slično.

U tom smislu, značaj cirkularnih migracija³ postaje izuzetan, imajući u vidu da se veštine i znanja koja čitavo društvo ulaže u građane, pre svega tokom perioda socijalizacije, nikada trajno ne gube, već ostaju u službi domovine. Pošto se danas sve više ljudi uključuje u tokove cirkularnih migracija usled poslovnih, karijernih, obrazovnih ili nekih drugih razloga, ovakav način života generiše mnoge probleme koji nisu karakteristični za tradicionalne oblike migracije.

Sa željom da asistiraju u rešavanju tih problema, [Fondacija za razvoj ekonomske nauke](#) i [Centar za evropske politike](#) sprovode projekat *Cirkularne migracije pre depopulacije*, čiji je ova analiza deo. Cilj analize je da razmotri trenutne forme podrške dostupne cirkularnim migrantima kroz programe portala *Tačka povratka* kao i portala *eUprava*, kao i da u vidu preporuka, sugeriše pravce u kojima treba razmišljati prilikom poboljšanja dostupnih ili uspostavljanja novih usluga

¹ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2022/HTML/G20221350.html>, pristupljeno 1.2.2023.

² <https://beta.rs/vesti/drustvo-vesti-srbija/167916-demograf-u-srbiji-za-poslednjih-deset-i-po-godina-preminulo-1-13-miliona-ljudi>, pristupljeno 1.2.2023.

³ Cirkularne migracije su ponovljene legalne migracije jednog lica između dve ili više država.

namenjenih cirkularnim migrantima. Nakon utvrđivanja i ocenjivanja stepena podrške koja je dostupna cirkularnim migrantima i potencijalnim povratnicima iz dijaspore prilikom povratka u Srbiju, dobijeni rezultati analize biće iskorišćeni za predlaganje unapređenja usluga i sistema podrške koji su trenutno dostupni.

Ocena treba da odgovori na pitanje u kojoj meri ova dva portala podstiču i olakšavaju proces cirkularnih migracija kroz različite forme podrške koje nude. Na prvom mestu će se metodom analize sadržaja oceniti kvalitet i stepen podrške koja je dostupna cirkularnim migrantima, dok će se nakon toga, koristeći nalaze ove analize, pomoću diseminovanog i javno promovisanog upitnika, izmeriti stepen zadovoljstva cirkularnih migranata uslugama koje pružaju ova dva portala. Koristeći zaključke i preporuke iz ove analize, kao i prethodnih analiza nastalih u okviru projekta⁴, biće sastavljena jedinstvena i sveobuhvatna lista preporuka koje je potrebno implementirati kako bi se poboljšala podrška cirkularnim migrantima i potencijalnim povratnicima.

⁴ To su Cirkularne i povratne migracije: komparativna analiza iskustava Bugarske, Estonije i Irske kao i Ocena Akcionog plana za period 2021-2023. godine za sprovođenje Strategije o ekonomskim migracijama Republike Srbije za period 2021-2027. godine.

METODOLOGIJA

Analiza sadržaja je primarni metod prikupljanja podataka u sklopu ovog istraživanja. Ovom metodom biće analizirani portali *Tačka povratka* i *eUprava*. Analiza će u ovom smislu biti dvostruka.

U prvom koraku obuhvatiće sadržaj koji je ponuđen na ovim stranicama, odnosno detaljno će obraditi, opisati i oceniti sve informacije i forme podrške koje su dostupne na ovim portalima (blog-postovi, vesti, tehničke informacije, objavljeni intervjui, dostupni programi, linkovi ka drugim sajtovima i drugi načini podrške). Ocena portala, tj. analiza sastojće se od utvrđivanja sadašnjeg stanja, odnosno opisivanja svih dostupnih usluga i objava na oba portala, dok će se na kraju odeljka posvećenog svakom portalu naći skup preporuka koje je poželjno implementirati kako bi podrška cirkularnim migrantima bila unapređena. U kontekstu ove analize, za cirkularne migrante smatramo osobe koje učestvuju u ponovljenim legalnim migracijama između dve ili više zemalja. Kriterijumi za ocenjivanje programa biće sledeći:

- ⊙ Broj i kvalitet usluga dostupnih cirkularnim migrantima i potencijalnim povratnicima;
- ⊙ Relevantnost usluge za cirkularne migrante;
- ⊙ Koliko usluga olakšava povratak i podstiče proces cirkularnih migracija.

U drugom koraku, analiza ocenjuje tehničke aspekte portala, pa će ocena biti bazirana na sledećim kriterijumima:

- ⊙ Dizajn i funkcionalnost portala;
- ⊙ Jednostavnost korišćenja;
- ⊙ Responzivnost portala;
- ⊙ Da li su informacije lako dostupne (da li je moguće do većine informacija doći sa tri ili manje „klikova“ od početne stranice);
- ⊙ Optimizovanost za korišćenje putem mobilnog telefona;
- ⊙ U kojoj meri su stranice na portalu na srpskom jeziku linkovane sa stranicama na stranim jezicima;
- ⊙ Postoji li informacija o poslednjoj promeni na stranici;
- ⊙ Koliko je responzivna podrška/kontakt forma/automatski info servis (eng. *Chat bot*) na portalu.

Uzimajući u obzir da je u prethodnom periodu sprovođenja projekta urađena [komparativna analiza cirkularnih i povratnih migracija u Bugarskoj, Estoniji i Irskoj](#), portali iz ovih zemalja namenjeni cirkularnim i povratnim migrantima poslužili su kao bazični modeli za izradu metodologije i ocenjivanje portala *Tačka povratka* i *eUprava*.

U drugom delu analize, koristeći javno promovisani upitnik, ispitanici (tj. cirkularni migranti) će biti uključeni u proces ocenjivanja dostupnih programa i procesa podrške, a sakupljeni odgovori biće iskorišćeni za formulisanje predloga za poboljšanje postojećih i kreiranje novih usluga.

Iako su oba portala kojima je analiza posvećena pre svega namenjeni povratnicima u Srbiju, a manje cirkularnim migrantima, ocenjivanje i analiza podrške biće urađena u kontekstu i ključu cirkularnih migranata, a fokus će samo donekle biti i na potencijalnim povratnicima. Povratnici i cirkularni migranti jesu slične kategorije, ali se njihove potrebe donekle i razlikuju. Stoga ćemo u ovoj analizi smatrati za (potencijalne) povratnike one osobe koje izražavaju želju da se vrate u Srbiju kako bi se u njoj trajno nastanili, dok ćemo pod cirkularnim migrantima smatrati osobe koje učestvuju u ponovljenim migracijama i u skladu sa tim planiraju svoje životne aktivnosti. Shodno tome, možemo reći da je prvi deo analize koja sledi namenjen, pored cirkularnih migranata delimično i povratnicima, dok je drugi deo, koji se zasniva na analizi zadovoljstva ispitanika, u skladu sa ciljnom grupom upitnika – u potpunosti posvećen cirkularnim migrantima.

ANALIZA PORTALA *eUprave i Tačke povratka*

eUprava

Portal eUprava je centralno mesto za pružanje elektronskih usluga za sve građane, privredu i zaposlene u državnoj upravi. Portal olakšava komunikaciju sa državnim organima i celokupnom javnom administracijom, pre svega u smislu lakšeg pronalaženja informacija i odgovarajućih formulara, kao i jednostavnijeg podnošenja zahteva, prijema rešenja i ostalih dokumenata. Portal je pušten u rad u junu 2010. godine.

Zaglavljje Životni događaji portala eUprava sastoji se od 11 oblasti, od kojih je jedna od njih direktno namenjena povratnicima u Srbiju. Ostale oblasti posvećene su različitim životnim aktivnostima koje takođe mogu da pomognu povratnicima prilikom prikupljanja informacija neophodnih za odluku o povratku. Te oblasti su:

- ⊙ odlazak u penziju;
- ⊙ porodični život;
- ⊙ vrtić;
- ⊙ osnovno obrazovanje;
- ⊙ srednje obrazovanje;
- ⊙ prilike i mogućnosti za mlade;
- ⊙ studiranje;
- ⊙ tražim posao;
- ⊙ kupovina nepokretnosti;
- ⊙ pokretanje biznisa.

Navedene oblasti mogu na indirektan način biti povezane sa procesom povratka kao i odlučivanja o povratku u Srbiju, te je njihovo mesto unutar istog zaglavlja veoma prigodno.

Deo portala koji je namenjen potencijalnim povratnicima, Povratak u Srbiju, podeljen je na 15 odeljaka koji u formi „pitanje – odgovor“ ukratko opisuju temu, tj. konkretan problem sa kojim se suočavaju povratnici u Srbiju. Kao i čitava oblast posvećena

životnim događajima, nije dostupan na engleskom jeziku, čime se strancima ili povratnicima koji ne znaju srpski jezik onemogućava da ga koriste i da se upute u važne informacije. Pitanja koja su pokrivena ovim odeljkom su:

1. Stupanje u kontakt sa drugim povratnicima i razmena iskustava sa njima

U okviru ovog pitanja, portal eUprava upućuje na Tačku povratka (kao i njen podkast), čiji je jedan od ciljeva upravo povezivanje dijaspore sa maticom. Ovo pitanje deluje kao najprikladnije mesto na kojem bi se moglo nešto više napisati o broju povratnika u Srbiju u poslednjih nekoliko godina, kao i o izazovima sa kojim se povratnici suočavaju.

2. Pronalazak stana i smeštaja u Srbiji

Ovo pitanje zahteva mnogo više pažnje od one koja mu je dodeljena. Još jednom je posetilac upućen na Tačku povratka, ali sada na njenu početnu stranicu umesto na članak koji je namenjen stanovanju ili pronalasku smeštaja. Takođe, nisu dati nikakvi saveti za pronalazak smeštaja niti je posetilac upućen na sajt bilo koje agencije za nekretnine. Prilikom povratka u Srbiju, pronalazak smeštaja je jedno od najvažnijih pitanja koje treba rešiti, pa je stoga neophodno pružiti što veću podršku onima kojima je potrebna.

3. Regulisanje boravka u Srbiji za strance

Na veoma detaljan način opisana je čitava procedura putem koje stranci regulišu svoj boravak u Srbiji. Takođe, posetilac je upućen na sajt Ministarstva spoljnih poslova, gde su obezbeđene informacije o viznim režimima prema svim državama sveta.

4. Procedura za prijavu prebivališta

Na podjednako sadržajan način opisana je i procedura za prijavu prebivališta, uključujući i prijavu za maloletna lica kao i posledice pasivizacije prebivališta.

5. Procedura za pribavljanje lične karte ili pasoša

Ovo pitanje je pre svega namenjeno državljanima Republike Srbije. Preko portala je moguće zakazati termin za sebe ili članove porodice do 30 dana unapred, pa je zakazivanje moguće uraditi i van Srbije. Međutim, ova usluga nije dostupna za sve područne policijske uprave u Srbiji, ali je spisak onih koje to obezbeđuju dostupan pomoću linka.

6. Podnošenje zahteva za prijem u državljanstvo

Pozivajući se na Zakon o državljanstvu, u okviru ovog pitanja opisano je ko, kako i pod kojim uslovima može da stekne srpsko državljanstvo. Predstavljani uslovi važe za: strane državljane srpskog porekla, sticanje državljanstva poreklom, brakom i na osnovu boravka. Obezbeđen je i link ka Ministarstvu unutrašnjih poslova (MUP) gde su taksativno navedeni dokumenti i procedura za prijavu za dobijanje državljanstva.

7. Procedura za pribavljanje vozačke dozvole

Još jednom je obezbeđen link ka stranici MUP-a gde je objašnjen proces zamene inostrane vozačke dozvole za vozačku dozvolu Republike Srbije. Takođe, pružene su informacije o izdavanju vozačke dozvole i za građane Srbije.

8. Uvoženje sopstvenog vozila

Objašnjena je celokupna procedura, pozivajući se na institucije koje su nadležne za postupak uvoza vozila iz inostranstva, Upravu carina i Agenciju za bezbednost saobraćaja. U kontekstu cirkularnih migracija, ovo pitanje deluje kao najprikladnije mesto za opis problema sa kojim se oni mogu susreti. Naime, ukoliko cirkularni migranti svoje uvezeno vozilo, prilikom preseljenja iz Srbije izvezu u drugu državu, prilikom povratka u Srbiju na njega ponovo plaćaju dažbine kao da se ono prvi put uvozi. Iako navedeni primer zalazi u opis regulative, njegov značaj za povratnike i cirkularne migrante je ipak veliki i zaslužuje da bude spomenut. Ovaj praktični problem je viđen i u praksi.

9. Carinjenje ličnih stvari

Još jednom je uz pomoć nadležne Uprave carina Republike Srbije opisana procedura unošenja ličnih stvari.

10. Regulisanje zdravstvenog osiguranja

Opisane su sve potencijalne mogućnosti, u pogledu posedovanja zdravstvenog osiguranja u kojima mogu da se nađu povratnici. Međutim, dostupni linkovi ka sajtu Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje (RFZO) nisu dovoljno precizni, pa umesto da posetilac direktno pristupi obaveštenju o proceduri dobijanja zdravstvenog osiguranja, link vodi tek do početne stranice RFZO-a.

11. Uslovi života za digitalne nomade

U sklopu linka ka Tački povratka, kao i linka ka obaveštenju da je Srbija uvela izuzetak od plaćanja poreza na dohodak za digitalne nomade koji provedu do 90 dana godišnje u Srbiji, cirkularni migranti i povratnici su pozvani da iskuse sve pogodnosti koje Srbija pruža ovoj kategoriji zaposlenih.

12. Plaćanje poreza u Srbiji

Postoji veoma detaljno objašnjenje sa kojim porezima i poreskim stopama se susreću građani Srbije. Ipak, utisak je da je propušteno napisati koji se sve doprinosi i po kojoj stopi primenjuju na zarade zaposlenih. U tom smislu bi bilo korisno da je u okviru pitanja dostupan kalkulator koji bi izračunavao razliku između bruto i neto zarade, a time i pokazivao koliko se tačno odvaja na dodatne doprinose na zaradu.

13. Nastavak školovanja u Srbiji

U Srbiji je Agencija za kvalifikacije nadležna za proces nostrifikacije diploma osnovnog, srednjeg i visokoškolskog obrazovanja. Za razliku od nekih primera koji su gore spomenuti, ovde nije opisana procedura, već je samo navedena institucija koja je za to nadležna.

14. Predškolsko obrazovanje

Dostupni su linkovi za prijavu za upis dece čiji su roditelji srpski državljani, kao i link za prijavu ukoliko je jedan od roditelja strani državljanin. Nije navedeno objašnjenje da li je moguće da strani državljani upišu svoje dete u državni vrtić. Takođe, opisana je i procedura refundacije troškova za upis dece u privatne vrtiće usled nedostatka kapaciteta u državnim.

15. Procedura za unos kućnog ljubimca u Srbiju

Pozivajući se na informacije koje se mogu dobiti od Uprave carina, ukratko su objašnjeni uslovi i procedure za unos kućnog ljubimca u nekomercijalne svrhe.

Portal eUprava je jednostavno, veoma informativno i odlično početno mesto na kom potencijalni povratnici mogu da dobiju najvažnije podatke o različitim oblastima koje ih mogu zanimati. Sva navedena pitanja veoma su relevantna za donošenje odluke o povratku u Srbiju i obezbeđuju da sam proces bude dodatno ubrzan. Međutim, iza jednostavnosti se krije i najveća mana. Portal je ipak previše informativno orijentisan, pa se osim kontakt forme, samih informacija i upućivanja na druge institucije koje su nadležne za rešavanje problema ne može pronaći nijedna posebna usluga. Ukoliko ne postoje namere za daljim razvijanjem usluga dostupnim povratnicima, neophodno je portal dodatno promovisati.

Ipak, imajući u vidu da je analiza posvećena oceni podrške koja se pre svega pruža cirkularnim migrantima, portal eUprava, ima mnogo prostora za napredak. Dostupne informacije optimizovane su isključivo za povratnike, i ne postoje one koje posebno targetiraju cirkularne migrante i njihove probleme koji donekle mogu biti specifični (ovo pogotovo može da važi za osobe rođene van Srbije). U tom smislu, kako bi eUprava u većoj meri podstakla proces cirkularnih migracija, potrebno je primeniti neke od preporuka koje slede.

PREPORUKE

- ⊙ U svakom odgovarajućem pitanju, potrebno je posebno adresirati probleme sa kojima se mogu susreti cirkularni migranti, imajući u vidu njihov karakterističan način života, tj. trebalo bi da postoji detaljnije objašnjenje za osobe koje planiraju da se nakon odlaska iz Srbije, ponovo u nju vrate (ili da se nakon povratka, ponovo vrate u državu iz koje su došli). U primerima koji su dostupni na portalu eUprave, a koji su gore već ocenjeni, to bi značilo staviti veći akcenat na usluge čije trajanje prevazilazi boravak cirkularnih migranata u/van Srbije. Na primer, da li je mesto u vrtiću obezbeđeno ako se porodica odseli iz Srbije na godinu dana ili je neophodno proceduru upisa početi iz početka; koja je procedura ispisa/upisa u osnovnu ili srednju školu ukoliko se đak sa porodicom preseli u drugu državu na dve godine, itd.
- ⊙ Stranica eUprave nije dostupna ni na jednom stranom jeziku, čime se onemogućava da se i stranci, kao i pripadnici dijaspore koji ne znaju srpski jezik, upoznaju sa dostupnim informacijama (izuzetak je prijavljivanje za radnu dozvolu – Viza D, kao i dozvola za privremeni

boravak u Srbiji, koje su dostupne na engleskom jeziku). Isti problem postoji i u drugim ustanovama, do čijih se veb-stranica dolazi putem linkova dostupnih u svakom pojedinačnom odeljku. Ovo je razumljivo, imajući u vidu da engleski nije zvaničan jezik u Republici Srbiji, ali ukoliko je cilj pružanje tehničke i informativne podrške povratnicima i cirkularnim migrantima, onda bi trebalo razmisliti o prevođenju na strane jezike (najpre engleski i nemački) makar oblasti koja je posvećena povratku u Srbiju.

- ⊙ Unutar svakog odeljka, trebalo bi da postoji informacija o datumu poslednje izmene na stranici. Ovim bi korisnici implicitno bili obavešteni o ažurnosti informacija.
- ⊙ Treba proširiti mogućnosti i funkcije koje su dostupne putem automatskog info servisa koji postoji na portalu eUprava. Trenutno je u beta fazi, pa je samim tim uz pomoć ovog servisa moguće pristupiti/ pronaći samo neke od usluga.
- ⊙ Treba omogućiti samostalno traženje pojmova, pošto je trenutno moguće samo odabrati ponuđene iz padajuće liste.
- ⊙ Prilikom korišćenja kontakt forme, nakon slanja upita, pošiljalac na svoj imejl ne dobija nikakvu informaciju o tome da li je pitanje uspešno poslato. Ovo bi trebalo promeniti i korisnicima na imejl adresu slati obaveštenje o uspešno prosleđenom pitanju ubrzo nakon popunjavanja forme.
- ⊙ S obzirom na to da je portal eUprava centralno mesto za pružanje elektronskih usluga za građane, a imajući u vidu brojnost i značaj dostupnih usluga kao i preferencije velikog broja korisnika prema korišćenju aplikacija, umesto pristupanja portalu putem internet pretraživača, treba imati u vidu razvijanje posebne aplikacije za pametne uređaje. U tom smislu, portal eUprava treba da prati primer portala eZdravlje koji je dostupan putem aplikacije kao i putem internet pretraživača.

TAČKA POVRATKA

Tačka povratka je udruženje čiji su osnivači *Serbian Entrepreneurs* i *Naučno-tehnološki park Beograd*, uz podršku platforme *Srbija stvara*. Od samog početka, inicijativa je podržana od strane kabineta Predsednice Vlade Republike Srbije, Programa za razvoj Ujedinjenih nacija (UNDP) i Vestminsterske fondacije za demokratiju. Zamišljena je kao prva stanica za pružanje podrške cirkularnim migrantima i povratnicima u zemlju, kao i organizacija koja ih usmerava i pruža potrebnu informativnu podršku pri njihovim poslovnim poduhvatima. Njihova misija je da kroz umrežavanje i različite programe podrške uspostave poverenje između dijaspore i Srbije. Takođe, Tačka povratka povezuje lokalne partnere iz javnog i privatnog sektora sa inicijativama i pojedincima iz dijaspore kroz programe koji su usredsređeni na saradnju i inovacije, uz izgradnju mreže povratnika i članova dijaspore koji stvaraju, istražuju i doprinose društvu u Srbiji.

Portal *Tačka povratka* podeljen je na šest zaglavlja: *početna stranica*, *programi*, *projekti*, *blog*, *o nama* i *kontakt*. U nastavku sledi analiza sadržaja svih zaglavlja.

PROGRAMI

U okviru zaglavlja programi nalazi se šest oblasti: *radi*, *uči*, *uloži*, *doprines*, *vrati se* i *mentorstvo*.

Radi

Ova oblast posvećena je pre svega povratnicima i cirkularnim migrantima koji planiraju da započnu ili nastave karijeru u Srbiji. Oblast je dostupna na srpskom i engleskom jeziku, dok je svaki pojedinačni odeljak dostupan samo na srpskom. Izuzetak je [Vodič kroz mere podrške razvoju inovativne privrede](#) koji je dostupan na oba jezika.

Uz kratak opis dostupnih usluga, ponuđen je link ka sajtu *eUprave*, uz pomoć kog cirkularni migranti i povratnici mogu da organizuju i planiraju svoj povratak efikasnije. U sklopu ove oblasti se u formi objave nude objašnjenje i linkovi ka institucijama nadležnim za izdavanje ličnih dokumenata (lična karta, pasoš, zamena vozačke dozvole i drugo). Ujedno, postoji objašnjenje o novoj uredbi o carinskim povlasticama, kao i [link](#) ka njoj, uz pomoć koje je povećan limit za oslobađanje od plaćanja dažbina prilikom unosa sopstvene imovine prilikom povratka u Srbiju. U saradnji sa portalom [poslovi.infostud](#), *Tačka povratka* je razvila i poseban

filter koji omogućava povratnicima da se obaveste o oglasima za poslove koji zahtevaju međunarodno iskustvo. Pored toga, upućujući na Agenciju za kvalifikacije, ukratko je objašnjen proces nostrifikacije diploma.

Kao poseban deo portala, *Vodič kroz mere podrške razvoju inovativne privrede* nudi odgovore na mnoga pitanja koja su u vezi sa povlasticama koje su dostupne povratnicima, i to na veoma detaljan način. Pored toga, u *Vodiču* su dostupne informacije o načinima putem kojih se olakšava početak poslovanja (digitalna registracija poslovanja; oslobođenje od poreza i doprinosa na zarade osnivača), informacije o olakšanom zapošljavanju (oslobođenje od poreza i doprinosa na novo zapošljavanje kao i zapošljavanje povratnika i stranaca; kroz brže dobijanje radnih dozvola i bržu nostrifikaciju stranih diploma), o podsticajima za istraživanje, razvoj i kreiranje intelektualne svojine (programi Fonda za inovacionu delatnost; informacije o ubrzanju uvoza prototipova i komponenti za razvoj inovativnih proizvoda), informacije o razvoju inovacione infrastrukture, kao i informacije o različitim merama za lakše digitalno poslovanje.

Pod odeljkom *tražim posao*, u okviru oblasti *radi*, ukratko je odgovoreno na 36 pitanja koja se tiču izdavanja dozvola za rad strancima, sajмова zapošljavanja, novčane naknade za nezaposlene i slično. Takođe, kroz istu formu (pitanje – odgovor) objašnjene su i predstavljene najvažnije informacije koje su potrebne za pokretanje biznisa.

U završnom delu, dati su odgovori na 56 pitanja o porodičnom životu u Srbiji (ovde se nalaze informacije koje najviše mogu zanimati buduće roditelje – ostvarivanje prava na dečji dodatak, proces usvajanja dece, naknade zarade tokom porodijskog odsustva i slično).

Ovoj oblasti nedostaju primeri dobre prakse. Jedan od njih može biti predstavljanje, u formi videa, postojeće saradnje srpske dijaspore sa privrednicima iz Srbije.

Uči

Oblast je posvećena naučno-istraživačkom radu, visokoškolskim ustanovama, studijskim programima i akreditovanim institucijama u Srbiji.

Ovde su predstavljene najbitnije informacije o uslovima za upis na fakultet kao i samoj proceduri upisa, prijavi za stipendije i studentski dom, kao i rangiranju naših univerziteta na svetskim rang listama. Odeljak koji je posvećen istraživanju u Srbiji, donosi informacije o doktorskim studijama u Srbiji, naučno-istraživačkom radu kao i upisu stranaca na fakultete u Srbiji. Odeljak ukratko opisuje na koji način

dijaspora putem *Fonda za nauku* i *Programa saradnje srpske nauke* sa dijasporom može da se uključi u akademski rad u Srbiji. Takođe, ukratko su opisana zaduženja i ciljevi samog *Fonda*, kao i *Centra za promociju nauke*.

Nedostaje barem jedan primer dobre prakse saradnje srpske dijaspore sa jedne strane, i srpskih univerziteta i pratećih instituta, srpske privrede i države sa druge strane. Sa takvim primerom, srpska dijaspora bi imala uvid, ne samo u mogućnosti koje su joj pružene, već bi se uverila da ih je u praksi moguće iskoristiti. Osim glavne oblasti, posebni odeljci nisu dostupni na engleskom jeziku, pa bi to trebalo imati u vidu prilikom daljeg uređivanja ove oblasti.

Oblasti uloži i doprinesi

Oblasti *uloži i doprinesi* još uvek nisu dovoljno razvijene. U prvom odeljku nam je samo ukratko predstavljena crowdinvesting platforma [Ventu](#), čiji je fokus na malim i srednjim preduzećima. Ukoliko je bilo uspešnih projekata saradnje između dijaspore i domaćih preduzetnika, ovo je najbolje mesto za deljenje takvih primera.

Drugi odeljak poziva cirkularne migrante i povratnike na volontiranje u Srbiji, kao i doniranje kroz različite filantropske organizacije u zemlji, od kojih su one najpoznatije ukratko i predstavljene (*Fondacija Ana i Vlade Divac*, *Fondacija Novak Đoković*, *Trag fondacija*, i druge). Imajući u vidu da nisu prezentovani primeri dobre prakse, ovo je sjajno mesto na kome mogu da se predstave iskustva povratnika u Srbiju u pogledu razlika u volonterskoj i filantropskoj praksi između Srbije i zemlje iz koje dolaze.

Vrati se

Ova oblast namenjena je osobama koje bi želele da nakon penzionisanja svoj život provedu u Srbiji. Oblast nudi linkove ka različitim kursevima koji mogu da budu interesantni osobama trećeg doba, kao i linkove ka različitim udruženjima penzionera. Osim toga, kroz date linkove predstavljene su turističke i kulturne destinacije koje su popularna odredišta za starije osobe. Najveći deo oblasti posvećen je kratkom upoznavanju sa državnim i privatnim zdravstvenim sistemom u Srbiji kao i njihovim prednostima i manama.

Imajući u vidu da je Srbija mnogo priuštivije mesto za život od država Zapadne Evrope, ne čudi zainteresovanost starijih pripadnika srpske dijaspore da penzionersko doba provedu u Srbiji. S tim u vezi, ova oblast bi morala da na mnogo detaljniji i informacijama bogatiji način prezentuje administrativne i tehničke

strane njihovog preseljenja u Srbiju. O tome nije ništa navedeno, uključujući i transfer njihovih primanja, odnosno penzija. Ovo je potencijalno velika grupa srpske dijasporu koju je moguće veoma lako motivisati za povratak u matičnu zemlju, pa je neophodno obratiti posebnu pažnju na komunikaciju sa njima, i učiniti maksimalne napore da se na tačan i jednostavan način opiše proces povratka u Srbiju, kao i mogućnosti i procedure za pristup našim zdravstvenim i penzionim sistemima. Sa druge strane, naziv oblasti ne sugeriše da je prevashodno namenjena osobama treće dobi, pa je preporuka da se pronade adekvatniji.

Mentorstvo

Poslednja oblast u okviru programa koje nudi *Tačka povratka* je mentorstvo. U okviru nje, na zahtev potencijalnog povratnika, tim *Tačke povratka* povezuje ovu osobu sa mentorom. Mentori su osobe koje su se dobrovoljno prijavile za tu poziciju, a formular za prijavu nalazi se u okviru iste oblasti. Formular je veoma detaljan i time omogućava da se mentori unapred filtriraju prema potrebama cirkularnih migranata i povratnika, čime se ceo proces značajno ubrzava. U istoj oblasti ukratko je predstavljeno iskustvo sa mentorima troje povratnika kojima je *Tačka povratka* asistirala prilikom ovog procesa. Na kraju oblasti se nalazi link ka youtube [kanalu Tačke povratka](#) sa podkast epizodama kroz koje se u video formatu predstavljaju uspešne priče povratnika. Korisnost ove usluge je velika, jer se sa jedne strane olakšava i ubrzava proces cirkularnih migracija, a sa druge strane uvećava socijalni kapital kako mentora, tako i cirkularnih migranata.

Projekti koje sprovodi *Tačka povratka* su: *radi od kuće*, *vodiči za povratnike* i *CARTA SERBICA*.

Radi od kuće

U okviru ove oblasti nalaze se linkovi ka dodatnim informacijama i uslugama koje mogu biti neophodne cirkularnim migrantima. U to spadaju kancelarije za zajednički rad u Srbiji, usluge koje pružaju frilenseri i asistenti, usluge internet provajdera, kao i elementi porodičnog života – zdravstveno osiguranje, kultura, turizam i tome slično.

Jedna od mogućih preporuka u ovom domenu je povezivanje privatnog sektora sa *Tačkom povratka*, kako bi se obezbedio popust na korišćenje neke od spomenutih usluga ukoliko su korisnici upućeni preko *Tačke povratka* (npr. 10% popusta na zakup kancelarije za zajednički rad, na zakup interneta ili korišćenje teretane). Ipak, oblast deluje prilično nedovršeno, iako sa velikim potencijalom za poboljšanje.

Vodič za povratnike

Ovo je najdetaljniji deo portala koji pruža mnoštvo informacija. Sam vodič je podeljen na *lični*, *poslovni* i *vodič kroz povlastice* u zavisnosti od informacija koje su pružene. Takođe, vodič je jedini deo portala na kome se mogu naći kraći video sadržaji koje su snimili povratnici, u kojima opisuju iskustvo svog povratka u Srbiju.

Lični vodič je podeljen na četiri sekcije, a svaka od njih se dalje dodatno deli. Sekcije su: *pre povratka*, *razmišljate o povratku u Srbiju*, *nastanite se u Srbiji*, *povežite se*. Podela prema sekcijama nije urađena na najbolji mogući način, pre svega zbog čestog ponavljanja istih pitanja u različitim sekcijama. Takođe, iako je namera bila da se različite sekcije što više diferenciraju, veliki broj linkova unutar njih može da dezorijentiše korisnike. U ove četiri sekcije ukupno je obrađeno preko 20 pitanja koja mogu biti od velike koristi prilikom povratka u Srbiju. Tu spadaju regulisanje zdravstvenog osiguranja, školovanje dece, unošenje novca i biljaka, nostrifikacija diploma, prijava prebivališta, pronalazak stana i slično. Uz opisane procedure dostupni su i linkovi ka adekvatnim institucijama, a takođe je ocenjena i kompleksnost postupka (na skali od 1 do 10) kao i procenjeno vreme za koje se ceo proces može završiti. Lični vodič je veoma detaljan, ali njegovu internu strukturu treba pojednostaviti.

Organizacija poslovnog vodiča je jednostavnija usled mnogo manje sadržaja koji nudi. Ponuđeno je sedam tema koje su obrađene kroz kraće tekstove:

- ⊙ započnite lokalni posao;
- ⊙ registrujte se kao preduzetnik;
- ⊙ registrovanje biznisa i regulisanje boravišta;
- ⊙ radite kao nomad;
- ⊙ investirajte u Srbiji;
- ⊙ poslovno okruženje u Srbiji;
- ⊙ upoznajte biznis zajednice.

Cilj vodiča kroz povlastice je da obavesti povratnike o svim benefitima koji su im dostupni zarad lakšeg povratka i reintegracije u društvene tokove. Teme i procedure koje su vodičem obrađene su veoma detaljno opisane, a teme koje su obuhvaćene su sledeće:

- ⊙ carinske povlastice;
- ⊙ poreske povlastice;
- ⊙ povlastice za poslodavce;
- ⊙ zapošljavanje.

Dodatna vrednost vodiča je u *Rečniku manje poznatih izraza (pojmov)* koji može mnogo da pomogne povratnicima koji se ranije nisu susretali sa srpskom administracijom i nisu upoznati sa njihovim načinom rada.

CARTA SERBICA

Carta Serbica je program namenjen članovima dijaspore srpskog porekla koji ne poseduju državljanstvo Republike Srbije, a žele da u Srbiji žive, rade ili se penzionišu. Uz pomoć ovog programa olakšava se procedura za dobijanje privremenog boravka i radne dozvole. Privremeni boravak odobrava se na godinu dana uz mogućnost produženja, a sam program je uveden na inicijativu *Tačke povratka*.

Oblast je veoma detaljno objašnjena, uz primere potencijalnih korisnika kao i iscrpno objašnjenje procedure i načina na koji je moguće ispuniti uslove. Taksativno su navedeni koraci i neophodna dokumentacija koja se pribavlja uz linkove ka državnim institucijama koje su nadležne za izdavanje tih dokumenata. Ceo program je odlično osmišljen, a do oktobra 2022. godine u njemu je učestvovalo deset osoba. Program je zaokružena celina, a jedino što preostaje je njegova promocija, pre svega među srpskom dijasporom.

U poslednje vreme je više pažnje posvećeno ovom aspektu portala. Objavljeno je deset blogova koji su se bavili različitim temama, od nostrifikacije diploma u Srbiji, preko podrške koju pruža *Tačka povratka*, do poreskog sistema u Srbiji. Većina blogova je prevedena ne engleski jezik.

Treba razmisliti o mogućnosti da cirkularni migranti i povratnici u ovoj formi opišu proces svog povratka, sve poteškoće i izazove sa kojima su se susreli, ali i mogućnostima koje *Tačka povratka* pruža prilikom trajnog ili privremenog dolaska u Srbiju.

ZAGLAVLJA O NAMA I KONTAKT

Nijedno od ova dva zaglavlja ne odstupa od standardne forme koja se koristi na sličnim portalima. *O nama* ukratko predstavlja organizaciju, njene osnivače, misiju kao i ciljeve koje teži da ostvari. Tu se nalaze i *novosti i saopštenja*, ali jedina dva članka datiraju iz marta 2020. godine i pri tome nisu dostupni na stranim jezicima. Slične organizacije često objavljuju ko čini njihov tim, dok toga u ovom slučaju nema.

Zaglavlje *Kontakt* je još kraće, i pored osnovnih kontakt informacija (imejl i broj telefona), postoji i kontakt forma za slanje upita. Tim je veoma ažuran, imajući u vidu da je na postavljeno pitanje putem ove forme, dobijen odgovor kroz deset minuta. Takođe, novina je i link ka *Viber* zajednici *Tačke povratka* koju čini više od 5100 članova. Oba zaglavlja su dostupna na srpskom i engleskom jeziku.

OCENA PORTALA *Tačke povratka*

Portal *Tačka povratka* predstavlja nezaobilazno mesto za sve pripadnike srpske dijaspele koji imaju nameru i želju da se vrate u Srbiju, ili da u procesu cirkularnih migracija kao jednu od destinacija uvrste i našu zemlju. Ono što izdvaja *Tačku povratka* od ostalih sličnih internet stranica i inicijativa u drugim državama jeste brojnost i raznovrsnost usluga koje su dostupne pripadnicima srpske dijaspele. Usluge poput programa *Carta Serbica* ili pružanja mentorske podrške uopšte ne postoje na uporednom nivou, dok usluge poput *Vodiča za povratnike* i pružanja tehničkih informacija nisu ni približno detaljne kao one koje je obezbedila *Tačka povratka*. Sve ove usluge veoma su relevantne za cirkularne migrante i u velikoj

meri mogu da skrate pripremu za povratak, pre svega imajući u vidu da se sve bitne informacije nalaze na jednom mestu. Ukoliko to pak nije slučaj, kontakt podrška *Tačke povratka* će putem imejla pružiti traženu pomoć. Ono što je jedan od nedostataka jeste manjak primera uspešno ostvarene saradnje, bilo sa pojedinačnim cirkularnim migrantima i povratnicima ili drugim organizacijama. Pozitivni primeri mogu dodatno da ohrabre dijasporu, ali i maticu da nastave jačanje međusobne saradnje.

PREPORUKE

- ⊙ Potrebno je preurediti oblasti *Radi od kuće* i *Vodiči za povratnike*. Obe su veoma detaljne, i predstavljaju najsadržajni i najbolji deo portala. Međutim, unutar samih oblasti, kao i između njih, na više mesta se pojavljuju iste objave. Neophodno je još jednom razmisliti o njihovoj unutrašnjoj strukturi i organizaciji, kako se iste objave ne bi pojavljivale na različitim delovima portala.
- ⊙ Kako bi se proširio obuhvat cirkularnih migranata i potencijalnih povratnika, potrebno je prevesti na engleski jezik sekcije portala koje do sada nisu prevedene. Takođe, usled veličine naše dijaspore u zemljama nemačkog govornog područja, treba razmisliti o korišćenju i ovog jezika na portalu.
- ⊙ Mnoge od važnih informacija i objava nisu lako dostupne, odnosno nije ih moguće pronaći u tri „klika“ od početne stranice, te treba razmisliti o preuređenju interne strukture portala.
- ⊙ Na portalu ne postoji kalendar na kojem bi bili prikazani događaji koji *Tačka povratka* organizuje, ili u kojima učestvuje. Takođe, ne postoji sekcija *Vesti*, u kojoj bi se objavljivale različite tehničke informacije koje se ne bi mogle svrstati ni u jednu drugu oblast (u tom smislu, možda treba izmestiti oblast *novosti i obaveštenja* i napraviti posebno zaglavlje od nje).
- ⊙ Na portalu nisu dostupni izveštaji o aktivnostima *Tačke povratka* u prethodnoj godini. Ukoliko bi bili objavljeni, mogla bi se hronološki pratiti uspešnost ovakvog projekta (npr. u prethodnoj godini *Tačka povratka* povezalaje 20 cirkularnih migranta i potencijalnih povratnika sa mentorima, snimljeno je 20 podkast epizoda, organizovano je tri događaja, itd.)

- ⊙ Utisak je da nije dovoljno prostora posvećeno zdravstvenom sistemu u Srbiji. Prednosti i mane, poređenje sa drugim sistemima zdravstvene zaštite kao i uslovi za ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu su pitanja koja zasigurno zanimaju cirkularne migrante i potencijalne povratnike.
- ⊙ Isto tako treba informisati dijasporu, ali i strance, o tome koliko je Srbija bezbedno mesto za život. Uprkos tome što je to takođe vrlo značajna tema, o njoj nije moguće pronaći informacije na portalu.
- ⊙ U programskom smislu, treba razmisliti i o povezivanju *Tačke povratka* sa mladim akademskim građanima Srbije, i putem stipendija omogućiti njihovo slanje na školovanje u inostranstvo. Dijaspore sa kojom se *Tačka povratka* poveže, može da učestvuje u ovome putem savetovanja, finansiranja ili upućivanja na njihove kontakte, kao i pružanja podrške. U tom smislu, saradnja sa inicijativama poput [Organizacije srpskih studenata u inostranstvu](#) mogla bi da bude veoma plodonosna.
- ⊙ Treba razmisliti o pružanju psihološke podrške povratnicima koji mogu doživeti nelagodnost usled kulturoloških promena, kao i usled nemogućnosti blagovremenog pronalaska zaposlenja u struci. Ovim se proširuje spektar aktivnosti *Tačke povratka*, što bi posledično zahtevalo i proširivanje njihovih kapaciteta.

TEHNIČKE KARAKTERISTIKE PORTALA

Tačka povratka i eUprava

Prilikom analize sadržaja portala nisu zapaženi problemi u funkcionisanju ili u responzivnosti. Dizajn je savremen, a navigacija kroz različite sekcije portala odvija se nesmetano. Portali su jednostavni za korišćenje, a portal *eUprava* poseduje i *automatski info servis*, koji je trenutno u beta verziji. Putem mobilnog telefona moguće je pristupiti identičnim verzijama portala, koji su podjednako responzivni kao i desktop verzije. Iako ova informacija nije od suštinskog značaja za analizu, treba naglasiti da portal *eUprava* omogućava korisnicima biranje lokacije, uz pomoć koje se odabir usluga sužava samo na one dostupne u odabranom mestu. Oba portala su veoma optimizovana na *Google* pretrazi, i nalaze se u prvih pet rezultata prilikom pretrage „povratak u Srbiju“. Informacijama na portalu *eUprava* se lako pristupa, dok se ne može isto reći za portal *Tačka povratka*.

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PORTALA *eUprava i Tačka povratka*

Cilj ovog dela analize je da pruži odgovor na pitanje koliko su cirkularni migranti zadovoljni sadašnjim stepenom podrške koju dobijaju kroz portale *eUprava* i *Tačka povratka*. Osim ocene podrške koja im je pružena, od ispitanika je traženo da sami predlože nove kanale komunikacije i usluge koje su im potrebne, a koje bi *eUprava* i *Tačka povratka* mogle da pruže. U tom smislu, prvi deo analize odgovora ispitanika je usmeren na statističku obradu podataka koji su prikupljeni kroz zatvorena pitanja, dok je u drugom delu akcentat stavljen na predloge novih usluga koje bi olakšale proces cirkularnih migracija.

Podaci čija obrada i analiza sledi, prikupljeni su kroz javno promovisanu *online* anketu koja je distribuirana u dva navrata – u drugoj polovini decembra 2022. godine – anketa je bila dostupna za popunjavanje dve nedelje nakon kojih je zatvorena. Kako bi se povećao stepen obuhvata, anketa je još jednom objavljena i promovisana sredinom januara 2023. godine. Glavni kanali komunikacije i promocije ankete bili su društvene mreže Centra za evropske politike i *Tačke povratka*, a posebno korisna bila je *Viber* zajednica *Tačke povratka* koja broji preko 5.100 članova. Prikupljeno je 66 celih i 11 parcijalnih upitnika.

OSNOVNE INFORMACIJE O ISPITANICIMA

U sklopu ankete, ispitanicima je postavljeno sedam osnovnih/biografskih pitanja, a uzeto je u obzir 70 datih odgovora.

Prvo pitanje se odnosilo na broj godina ispitanika. Od 70 odgovora, 56 ispitanika je mlađe od 50 godina, među kojima dominiraju oni između 30 i 40 godina – čak oko dve trećine ispitanika su starosti od 30 do 49 godina. Što se tiče obrazovanja, 51 ispitanik od 70 ima završen fakultet ili master/magistraturu (čak 73%), dok manji broj ispitanika ima završenu srednju školu ili doktorat. Od svih ispitanika koji su popunili anketu, gotovo podjednak broj ispitanika trenutno živi u Srbiji kao i u inostranstvu. Na pitanje koliko dugo su živeli van Srbije većina (40% ispitanika) odgovara „duže od 10 godina“, iza koje slede

odgovori „od 3 do 5 godina“ i „od 1 do 3 godine“. Od ukupnog broja ispitanika, nešto manje od polovine (46%) može se svrstati u kategoriju cirkularnih, a ne samo povratnih migranata jer su u pitanju lica koja su živela i radila u inostranstvu u najmanje dva navrata. Ovo znači da dobijeni rezultati oslikavaju potrebe, ne samo povratnih, već i cirkularnih migranata. Od svih ispitanika, većina njih nije koristila usluge koje pružaju portali *eUprava* i *Tačka povratka*, dok od onih koji jesu, više je onih koji su koristili *eUpravu*. Naredna tabela pokazuje osnovne informacije o tipičnom ispitaniku koji je učestvovao u anketi.

Tabela broj 1 - Tipičan ispitanik

Obrazovanje	Starost	Dužina života van Srbije
<p>diploma osnovnih ili master studija</p> <p>73% ispitanika</p>	<p>30 – 49 godina</p> <p>66% ispitanika</p>	<p>duže od 10 godina</p> <p>40% ispitanika</p>

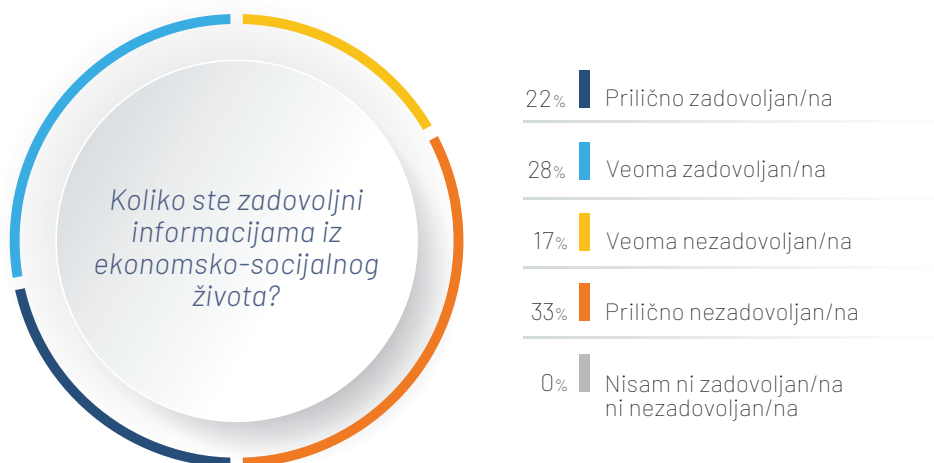
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA *Tačke povratka*

Nešto manje od 26% ispitanika je podelilo svoja iskustva sa korišćenjem usluga *Tačke povratka*. Pitanja su bila dvojaka, i u prvom smislu su se odnosila na ocenu zadovoljstva pruženim informacijama u oblastima ekonomsko-socijalnog aspekta života, društvenog aspekta života i iz oblasti nauke i tehničko-tehnološkog razvoja. Odgovori su ponuđeni na petostepenoj skali zadovoljstva, i najčešće su podjednako raspoređeni na njoj.

Pod ekonomsko-socijalnim informacijama, spadale su sledeće oblasti: kamatne stope i ponuda kredita, opšta ekonomska situaciji u zemlji, potrošačka korpa i životni standard, visina zarada i poresko opterećenje, poreska politika, tržište rada i mogućnosti za zapošljavanje, pokretanje biznisa, zdravstvena zaštita, sistem penzijskog i invalidskog osiguranja.

U okviru društvenog aspekta, oblasti su bile sledeće: stanovanje, bezbednost, predškolsko obrazovanje i vaspitanje, osnovno i srednje obrazovanje, visokoškolsko obrazovanje, kulturno-istorijsko nasleđe, stanje u oblasti zaštite životne sredine i klimatske promene, turistička ponuda Srbije i sportski sadržaji, zabavni sadržaji i društveni život.

Oblasti u okviru aspekta nauke i tehničko-tehnološkog razvoja su bile sledeće: energetska bezbednost, patenti i intelektualna svojina, IT sektor u Srbiji, istraživanja i razvoj, tehničko-tehnološki razvoj privrede i društva, poljoprivreda, saobraćajna infrastruktura.



Grafikon broj 1

Odsustvo odgovora nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan može biti indikator bolje informisanosti ispitanika o ekonomsko-socijalnim pitanjima.



Grafikon broj 2

Odgovori ispitanika u ovom pitanju su prilično jednako raspoređeni.



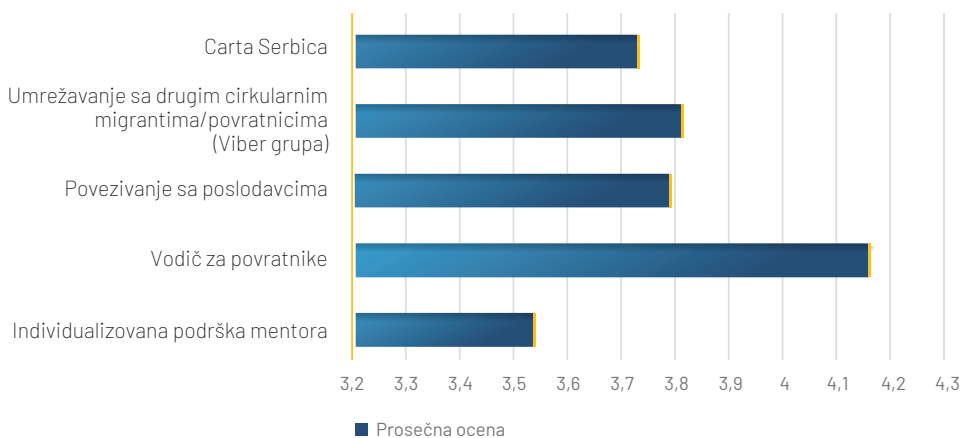
Grafikon broj 3

Ispitanici su podjednako zadovoljni informacijama iz društvenog aspekta kao i informacijama iz oblasti nauke i tehničko-tehnološkog razvoja.

Ukoliko su ispitanici odgovorili da su *veoma nezadovoljni*, *prilično nezadovoljni* ili *ni zadovoljni ni nezadovoljni*, imali su mogućnost da se izjasne iz kojih oblasti bi želeli da postoji više informacija. Ako su na taj način odgovorili na pitanje o zadovoljstvu informacijama iz ekonomsko-socijalnog aspekta života, većina njih je odgovorila da bi želeli da postoji više informacija o tržištu rada i mogućnostima za zapošljavanje kao i informacijama o pokretanju biznisa. U okviru društvenog aspekta, ispitanici žele da im je dostupno više informacija o osnovnom i srednjem obrazovanju, stanju u oblasti zaštite životne sredine, kao i predškolskom obrazovanju i vaspitanju. Što se tiče oblasti nauke i tehnološkog razvoja, ispitanici smatraju da je potrebno više informacija o poljoprivredi i istraživanju i razvoju.

Na petostepenoj brojačanoj skali (od 1 do 5), ispitanici su ocenjivali korisnost već postojećih usluga koje pruža *Tačka povratka*. Sve usluge navedene u tabeli su pozitivno ocenjene, a najbolje je ocenjen *Vodič za povratnike*, koji je i u našoj kvalitativnoj analizi ocenjen kao najsadržajjniji deo portala *Tačke povratka*.

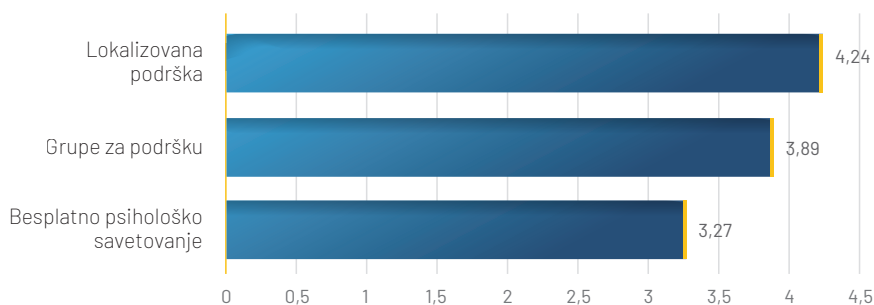
Prosečna ocena korisnosti pojedinih formi podrške cirkularnim migrantima/povratnicima koje pruža Tačka povratka



Grafikon broj 4

Takođe, ispitanici su pozvani da ocene korisnost usluga koje bi *Tačka povratka* potencijalno mogla da pruža. Od svih ponuđenih odgovora, tj. usluga koje *Tačka povratka* već sada ima ili onih koje bi potencijalno mogla da pruža, lokalizovana podrška je najbolje ocenjena.⁵

Prosečna ocena korisnosti formi podrške cirkularnim migrantima/povratnicima koje Tačka povratka ne pruža



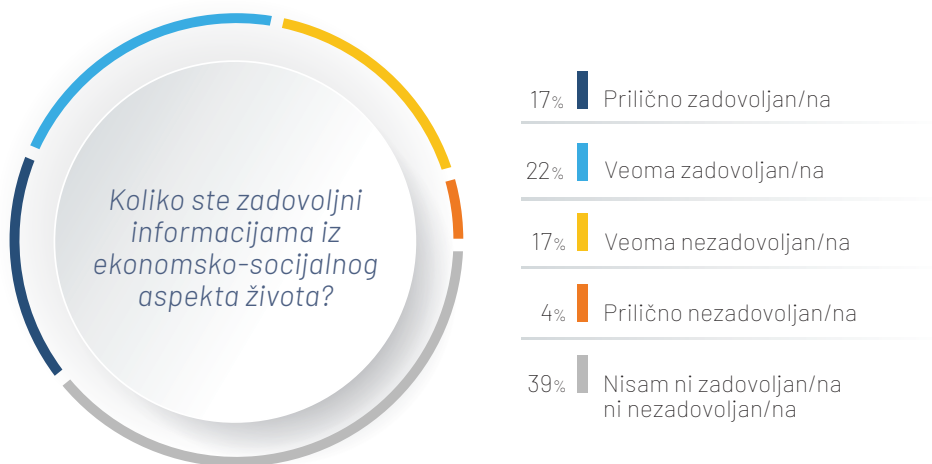
Grafikon broj 5

⁵ U tom smislu, Regionalni centri izvrsnosti koji će u okviru ovog projekta biti osnovani, poseduju ogroman potencijal za pružanje neophodnih usluga cirkularnim migrantima na lokalnom nivou.

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA *eUprave*

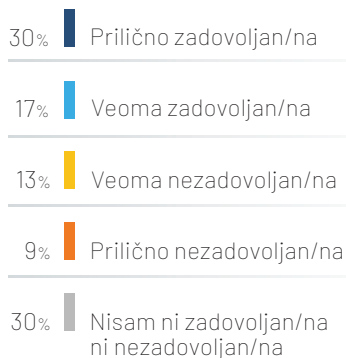
Korisnici portala *eUprava* imali su ponuđena ista pitanja kao i korisnici portala *Tačke povratka*. Kao i kod zadovoljstva korisnika drugog portala, i ovde su korisnici imali prilično ravnomerno raspoređene ocene o pružanju informacija. Ukupno je prikupljeno 23 iskustva korisnika, a detaljnija raspodela može se videti na grafikonima ispod.

Kao i kod ocenjivanja portala *Tačka povratka*, korisnici su imali priliku da predlože iz kojih oblasti bi želeli da *eUprava* pruža više informaciju. U okviru ekonomsko-socijalnog aspekta, potrebno je pružiti više informacija o tržištu rada i mogućnostima za zapošljavanje, kao i pokretanju biznisa. U okviru društvenog aspekta, najviše korisnika izabralo je da je potrebno pružiti više informacija o stanovanju u Srbiji, kao i turističkoj ponudi, dok je manji broj korisnika izabrao da je potrebno pružiti više informacija iz oblasti obrazovanja. Što se tiče aspekta nauke, ispitanici su rekli da je potrebno pružiti više informacija iz oblasti istraživanja i razvoja.



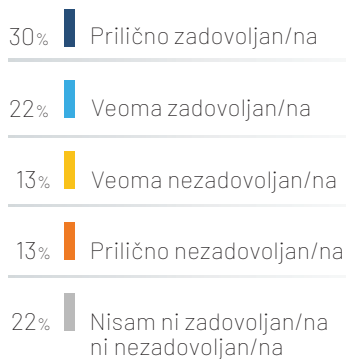
Grafikon broj 6

Korisnici portala eUprava su mnogo manje zadovoljni dostupnim informacijama iz ove oblasti u odnosu na korisnike Tačke povratka.



Grafikon broj 7

Mnogo manji broj korisnika portala eUprave je veoma nezadovoljan i prilično nezadovoljan u poređenju sa korisnicima portala Tačke povratka.



Grafikon broj 8

Od svih oblasti, ispitanici su najviše zadovoljni informacijama iz nauke i tehnološkog razvoja.

ANALIZA OTVORENIH PITANJA – PREDLOZI NOVIH USLUGA/FORMI PODRŠKE ZA CIRKULARNE MIGRANTE

Pored zatvorenih pitanja, pomoću kojih se ukratko ocenjivao stepen zadovoljstva korisnika portala, kroz otvorena pitanja želelo se na dublji i kvalitativniji način saznati o potrebama i iskustvima cirkularnih migranata. Ukupno je postavljeno sedam pitanja za sve grupe ispitanika: po dva pitanja je postavljeno korisnicima portala *Tačka povratka* i *eUprava*, dok je tri pitanja postavljeno ispitanicima koji nisu koristili nijedan portal kao podršku u procesu cirkularnih migracija.



Iz kojih još oblasti biste želeli da *Tačka povratka* pruža informacije?/ Da li biste predložili neke dodatne forme podrške cirkularnim migrantima/povratnicima?

Ispitanike koji su koristili portal *Tačka povratka* pre svega karakteriše, u odnosu na druge ispitanike, želja za B2B (business-to-business) povezivanjem. Takođe, prema dobijenim odgovorima, utisak je da informacije koje su dostupne preko portala *Tačka povratka* pokrivaju širok spektar tema, ali da u budućnosti treba dalje produbljivati njihov sadržaj u svim dostupnim oblastima.



„B2B networking za povratnike je nešto što zanima većinu nas koji se vraćamo u Srbiju. Razgovarao sam sa mnogim kolegama koji su se vratili (neki od njih su ponovo napustili Srbiju) i primetio sam da ni oni nisu imali dovoljnu podršku u otvaranju/povezivanju svog biznisa.“

„Želeo bih da budem obavešten o svim oblastima koje su spomenute u prethodnim pitanja. Ipak, informacije koje su trenutno dostupne nisu dovoljno detaljne.“



Što se tiče usluga koje bi ispitanici želeli da *Tačka povratka* dodatno pruža, stvaranje mreže neformalnih grupa i organizovanje njihovih okupljanja su se najviše puta pojavljivali kao odgovori. Takođe, aktivno učestvovanje na događajima u dijaspori je jedan od predloga koji je relativno lako ostvariv, posebno imajući u vidu da je jedan od osnivača *Tačke povratka*, organizacija *Serbian Entrepreneurs*, koju i sami ispitanici navode kao potencijalnu tačku okupljanja.



Iz kojih još oblasti biste želeli da eUprava pruža informacije?/ Da li biste predložili neke dodatne forme podrške cirkularnim migrantima/povratnicima u okviru portala eUprava?

Informacije za koje su ispitanici iskazali želju da eUprava dodatno pruža se kao i kod Tačke povratka tiču pre svega zapošljavanja, biznisa ali i nekretnina i poreza u Srbiji.

Dodatne forme podrške koje su se pojavljivale u odgovorima su elektronsko glasanje na izborima, kao i mogućnost da se različita uverenja koja izdaju različiti republički organi, dostavljaju putem portala.



„Mogućnost da postanemo e-građani putem DKP (diplomatsko konzularno predstavništvo, prim. autor) je odličan korak. Treba nastaviti u tom pravcu. Pohvalio bih takođe i Kancelariju za IT, ali DKP nikako nije u koraku sa njima. Stiče se utisak da nemaju resurse, ili da ne žele.“

„Za početak, trebalo bi da se eUprava usaglasi sa Ministarstvom unutrašnjih poslova Srbije kako bi Uverenja o nekažnjavanju dostavljali i elektronskim putem preko portala eUprava, kao što to već sada radi Ministarstvo pravde Srbije. Oba ministarstva su tela Vlade Srbije, pa mi je teško da shvatim kako to da jedno od njih zahtevane dokumente prosleđuje online, i shvata značaj elektronske komunikacije, dok je MUP Srbije po ovom pitanju i dalje u 19. veku. Mnogi od nas nisu u mogućnosti da dođu u Srbiju samo zbog jednog dokumenta koji bi preuzeli na šalteru MUP-a ili na adresi ranijeg prebivališta u Srbiji. Ja sam zbog te užasne situacije trenutno u Srbiji i gubim dragocenih 10 dana kako bih preuzeo željeni dokument.“



Ispitanici koji nisu koristili usluge ni Tačke povratka ni eUprave, najviše u svojim odgovorima navode da im je potrebno više informacija o zaposlenju u Srbiji, poslovnim ponudama i započinjanju sopstvenog porodičnog biznisa, kao i informacije o uslovima za osnivanje firme. Sledeći citat je posebno indikativan:



„Želela bih da imamo više informacija o mogućnosti za zaposlenje nakon povratka. Vratila sam se pre tačno četiri godine i imala sam šansu da radim svega dva puta po mesec dana. Povratnik mora i treba da zna koji su izgledi za zaposlenje.“

Što se tiče dodatnih formi podrške, ispitanici iz ove grupe žele da postoje načini putem kojih je moguće bolje povezati cirkularne migrante sa privrednim sektorom u Srbiji, kao i prigodnija šansa da naučeno primene nakon povratka, baš kao što sledeće iskustvo sugeriše:

„Prvih nekoliko meseci nakon povratka bilo mi je veoma teško da pronađem posao u svojoj struci. Bilo bi nam mnogo lakše ukoliko bismo imali pristup konkretnim poslovnim ponudama na pozicijama koje obezbeđuju iskorišćavanje znanja i iskustava stečenih u inostranstvu. Duže od deset godina radim na pozicijama na kojima mi nije dozvoljeno da to realizujem.“



PREPORUKE

- ⊙ Analiza iskustava cirkularnih migranata ukazuje na njihovu potrebu za pristupom detaljnijim informacijama od onih koje su trenutno dostupne u oblasti zaposlenja i započinjanja biznisa. Iako se ovakvi odgovori pojavljuju kod sve tri grupe ispitanika, ovaj zahtev se ipak češće nalazi kod onih koji su koristili usluge portala *Tačka povratka*. Stoga, u ovom smislu treba nastaviti sa širenjem opsega, ali i produbljanja informacija koje su dostupne na oba portala.
- ⊙ Cirkularni migranti su grupa koja, na osnovu analiziranih odgovora, veoma ceni međusobno umrežavanje. *B2B networking* se kao vid povezivanja pojavljivao u odgovorima korisnika portala *Tačka povratka* i to kroz želju za uspostavljanjem neformalnih grupa, ali i na formalnom nivou kroz B2B saradnje/umrežavanja. U tom smislu, preporuka *Tački povratka* je stvaranje novih i osnaživanje postojećih načina na umrežavanje cirkularnih migranata.
- ⊙ Ispitanici koji su koristili usluge *eUprave*, primetili su različit nivo dostupnosti elektronske dokumentacije na različitim delovima portala *eUprave*, pa je u skladu sa tim i saradnja sa korisnicima neujednačena. Mnogi elementi portala *eUprava* su vrlo napredni u tom pogledu, dok se na drugima uopšte ne može pristupiti dokumentima u digitalnom formatu. U kontekstu ove analize, većina cirkularnih migranata ima potrebu za pribavljanjem dokumentacije koju trenutno nije moguće dobiti kroz portal *eUprava* (primer iz odgovora je Uverenje o nekažnjavanju). U skladu sa ovim, treba olakšati dobijanje ovakvih i sličnih dokumenata, dok one nedostupne za ovakav način pribavljanja, treba učiniti dostupnim.
- ⊙ Imajući u vidu da se mnogim problemima ispitanika iz treće grupe bavi i *Tačka povratka*, u prvom koraku treba dodatno promovisati ovaj portal kako bi se cirkularni migranti koji se do sada nisu susreli sa njima, upoznali sa njihovim radom i programima podrške. Dodatna promocija, a pogotovo ona ka srpskoj dijaspori, vodila bi stvaranju novih i umrežavanju već postojećih kontakata, čime bi se dodatno uvećao socijalni kapital *Tačke povratka*, njihovih korisnika, a samim tim i cirkularnih migranata.

Ova analiza je napisana sa ciljem identifikacije trenutnih nedostataka u podršci cirkularnim migrantima, a delimično i povratnicima. U tom smislu, podaci, zaključci i preporuke, namenjeni su pre svega akterima koji mogu da asistiraju u procesu cirkularne migracije. Kao takvi, identifikovani su portali *eUprava* i *Tačka povratka*. Ipak, u širem smislu, najvažniji akter koji može da utiče na migraciju je država. Samo uz veoma posvećeno i na dokazima zasnovano angažovanje države u rešavanje problema sa kojima se susreću cirkularni migranti, ali i povratnici u Srbiju, moguće je doprineti povećanju imigracionog salda u Srbiju sa jedne strane, a sa druge strane sprečiti trajni odlazak stanovništva iz Srbije ili ga supstituisati procesom cirkularnih migracija uz pomoć kojeg će prikupljeno znanje i socijalni kapital, naši sugrađani moći da primene i u Srbiji, a ne samo u državama u koje odlaze. Stoga, kao što i preporuke u analizi sugerišu, neophodno je raditi na olakšavanju i ubrzavanju svih procedura koje su identifikovane kao problematične u kontekstu cirkularnih migracija, a istovremeno akcenat staviti na osnaživanje već postojećih i formiranje novih načina za umrežavanje onih ljudi koji u tom procesu učestvuju. Zaključci kvalitativne analize pokazali su potrebu za prevođenjem portala na strane jezike, pre svega engleski. Takođe, sadržaj dostupan na portalu *eUprave* treba dodatno obogatiti, a sadržaj na portalu *Tačka povratka* interno preurediti. Analiza odgovora ispitanika ukazuje na potrebu za pružanjem dodatnih informacija pre svega u domenu zapošljavanja u Srbiji, kao i potrebu za osnaživanjem međusobne saradnje i umrežavanje cirkularnih migranata i matice.

REFERENCE

PUBLIKACIJE:

Aleksić-Mirić. A., (2022), Ocena Akcionog plana za period 2021 – 2023. godine za sprovođenje Strategije o ekonomskim migracijama Republike Srbije, Centar za evropske politike – CEP. (dostupno na [LINK](#))

Milinković A., Žarković J., (2022), Cirkularne i povratne migracije: komparativna analiza iskustava Bugarske, Estonije i Irske, Fondacija za razvoj ekonomske nauke – FREN, Centar za evropske politike – CEP. (dostupno na [LINK](#))

WEB – PREZENTACIJE:

[Agencija za bezbednost saobraćaja](#)

[Agencija za kvalifikacije](#)

[Beta](#)

[Centar za evropske politike](#)

[eUprava](#)

[Fondacija za razvoj ekonomske nauke](#)

[Infostud](#)

[Ministarstvo spoljnih poslova](#)

[Ministarstvo unutrašnjih poslova](#)

[N1info](#)

[Organizacija srpskih studenata u inostranstvu](#)

[Paragraf](#)

[Republički zavod za statistiku](#)

[Tačka povratka](#)

[Uprava carina](#)

[Ventu](#)

[Youtube kanal Tačke povratka](#)



**#EY
ЗА ТЕБЕ**

Beograd,
2023