

RAP1 Revidirani Akcijski Plan



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Кацеларија координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office

RAP1

Revidirani
Akcijski
Plan 1

Poštovani čitatelji,

Usvojivši Revidirani Akcijski plan 1, vlade u BiH su još jednom potvrdile opredjeljenost za ispunjenje jednog od ključnih uvjeta iz Evropskog partnerstva, odnosno provođenje reforme javne uprave u BiH. Obećava i činjenica da će vlade u BiH kao i odgovorne institucije navedene u ovom dokumentu uključiti ciljeve, aktivnosti i indikatore uspješnosti u svoje godišnje programe rada i druge dokumente strateškog planiranja.

Revizija Akcijskog plana 1, koju smo uradili zajedno sa koordinatorima iz Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko distrikta BiH, te uz angažman nadzornih timova iz šest reformskih oblasti, dolazi u pravom trenutku. Odavno pred nama stoje izazovi – kako na najbolji način udovoljiti zahtjevima bh. građana ali i poslovne zajednice u našoj zemlji, koji s pravom traže da administracija bude efikasnija i brža te koji je to najbrži i najefikasniji put za zadovoljenje kriterija Europske komisije koja u svojim godišnjim izvješćima, iz godine u godinu, bilježi spor proces reforme javne uprave u BiH.

Nakon opsežnih analiza u šest reformskih oblasti te mnogobrojnih konsultacija i usuglašavanja stavova danas sa sigurnošću možemo reći da će nove mjeru i aktivnosti koje institucije uprave moraju ispuniti do 2014. godine ubrzati proces reforme javne uprave i doprinijeti bržem ispunjenju uvjeta koji se traže od bh. Administracije u procesu pridruživanja Europskoj uniji.

Pokušavajući da uhvatimo korak sa zemljom iz regionala, posebnu pažnju smo posvetili informatizaciji procesa usvajanja propisa. Konačni je cilj da građanima i tvrtkama budu besplatno dostupni svi propisi i da se mogu pronaći na internetu na pregledan i jednostavan način, uključujući i aktuelne prečišćene tekstove. Takođe, međunarodna praksa i iskustvo zemalja u regionu ukazuju da je moguće poboljšati sustav javnih nabavki pojednostavljenjem ovog procesa tako da se od ponuđača ne traže dokumenti koji su dostupni u javnim registrima, da se transparentnost jača putem objavljivanja tendera u elektronskoj formi, a što su dodatni ciljevi i aktivnosti revidiranog AP1 u oblasti javnih financija. Oblast Upravnog postupka biće informatizirana, a što će posebno doprinijeti obavezi administracije da po službenoj dužnosti pribavlja dokumentaciju i više ne opterećuje time građane. Za poslovne subjekte u novom Akcijskom planu 1, kroz oblast Informacione tehnologije, predviđen je razvoj sustava „sve na jednom mjestu“ kako bi se omogućila elektronska registracija...

Politička koordinacija reforme javne uprave na nivou predsjedatelja Vijeća ministara i premijera Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko Distrikta BiH, koje do sada nije bilo iako je bila predviđena Zajedničkom platformom i principima i načinu implementacije Akcijskog plana 1 Strategije reforme javne uprave, odvijat će se putem sastanaka Koordinacionog odbora za ekonomski razvoj i

europske integracije. To su još jednom potvrdili članovi Vijeća ministara BiH i na jednoj od svojih ovogodišnjih sjednica.

Iako smo jedan dio posla završili, obveze iz Strategije reforme javne uprave u BiH nalažu nam i stvaranje dobre osnove za izradu sektorskih reformi jer strateški cilj reforme javne uprave je i izgradnja kapaciteta institucija BiH za efikasno preuzimanje *acquis-a* i uspješni društveno-ekonomski razvoj BiH. I na tom putu, nesebičnu pomoć nam daje Delegacija Europske unije u BiH, kroz svoje projekte podrške reformi javne uprave u BiH.

Pored ovoga, mi ćemo i dalje raditi na jačanju mehanizama koordinacije i odgovornosti svih aktera reformskog procesa. Samo reformisana javna uprava postat će pravi servis građana, osigurat će efikasno obavljanje društvenih poslova i zadovoljenje bitnih, svakodnevnih potreba građana sukladno sa javnim interesom i općim dobrom. Jer, javna uprava nedvosmisleno je mjesto susreta građana i države.

Semiha Borovac
Koordinatorica za reformu javne uprave
pri Uredu predsjedavajućeg Vijeća ministara BiH

Ova publikacija sadrži Revidirani akcijski plan 1 za implementaciju Strategije reforme javne uprave, koji su pripremili Ured koordinatora za reformu javne uprave i EUPAR projektni tim.

Reviziju originalnog Akcijskog plana 1 su proveli stručnjaci tima projekta tehničke pomoći "Jačanje kapaciteta Ureda koordinatora za reformu javne uprave" (skraćeno EUPAR), koji je financirala Europska unija, i stručni savjetnici za reformu javne uprave iz Ureda koordinatora za reformu javne uprave u Sarajevu, koji je odgovoran za koordinaciju reforme uprave u Bosni i Hercegovini.

Revizija Akcijskog plana 1 je bila pripremljena u nekoliko faza: analiza provedbe svake pojedine reformske oblasti, ažuriranje mjera, pregled i odobravanje od strane svih nadzornih timova i konačno odobravanje revidiranog akcijskog plana od strane entitetskih koordinatora za reformu javne uprave i koordinatora za reformu javne uprave Brčko Distrikta. Ožujka 2011. godine, Revidirani akcijski plan 1 je i službeno predložen svim razinama vlasti u Bosni i Hercegovini na odobrenje.

Revidirani akcijski plan 1 su usvojili:

- Vijeće ministara,
14. lipnja 2011. godine,
- Vlada Federacije Bosne i Hercegovine,
24. kolovoza 2011. godine,
- Vlada Republike Srpske,
1. rujna 2011. godine,
- Vlada Brčko Distrikta,
9. studenog 2011. godine.

Uz dovršenje i usvajanje Revidiranog akcijskog plana 1, tim EUPAR projekta je zaključio jedan od primarnih projektnih ciljeva. Tim EUPAR projekta se zahvaljuje svim državnim službenicima na svim razinama vlasti u Bosni i Hercegovini, koji su pomogli članovima EUPAR projektnog tima pristupom informacijama, dijeljenjem iskustava i ljubaznom suradnjom. Posebno se želimo zahvaliti Delegaciji Europske Unije na njihovoj stalnoj podršci tijekom cijelog ovog procesa.

Čvrsto vjerujemo da će objavljivanje ove publikacije predstavljati važan alat za dalje uspješne reforme uprave u Bosni i Hercegovini.

Samo Godec
Vođa EUPAR projekta



SADRŽAJ

	Skraćenice	8
	UVOD	11
DIO 1	STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA	19
	1. <i>Strateško planiranje</i>	23
	2. <i>Izrada politika, koordinacija i bolja regulativa</i>	26
DIO 2	JAVNE FINANCIJE	37
	1. <i>Dimenzija politike sistema javnih financija</i>	41
	2. <i>Povećanje efikasnosti i efektivnosti upravljanja proračunom</i>	42
	3. <i>Poboljšanje računovodstvenog okvira i funkcije sistema trezora</i>	44
	4. <i>Uvođenje PIFC u skladu sa relevantnim EU standardima</i>	45
	5. <i>Poboljšanje organizacijske strukture i investiranje u izgradnju kapaciteta</i>	46
	6. <i>Razvoj javno - privatnog partnerstva</i>	47
	7. <i>Sistem javnih nabavki</i>	48
	8. <i>Povećanje efikasnosti upravljanja javnim dugom</i>	49
DIO 3	UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA	51
	1. <i>Opšti pristup HRM-u</i>	56
	2. <i>Organizaciono uređenje</i>	57
	3. <i>Upravljanje informacijama</i>	58
	4. <i>Planiranje</i>	59
	5. <i>Regrutovanje i odabir kadrova</i>	60
	6. <i>Upravljanje učinkom</i>	61
	7. <i>Obuka i razvoj</i>	62
	8. <i>Analiza poslova i klasifikacija radnih mesta u državnoj službi</i>	63
	9. <i>Plate</i>	64
	10. <i>Upravljanje cjelovitim kvalitetom (Total quality management –TQM)</i>	65
DIO 4	UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE	67
	1. <i>Pojednostavljenje upravnog postupka</i>	71
	2. <i>Poboljšanje zadovoljstva korisnika usluga</i>	80
	3. <i>Nadzor</i>	82
	4. <i>Izvršenje</i>	83
	5. <i>Jačanje kapaciteta</i>	84
DIO 5	INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA	89
	1. <i>Komunikacijsko planiranje</i>	92
	2. <i>Pitanje organizacije</i>	93
	3. <i>Koordinacija i postavljanje standarda</i>	94
	4. <i>Ljudski potencijali / resursi</i>	95
	5. <i>Aktivnosti vezane za medije</i>	97
	6. <i>Praćenje medija / Media monitoring</i>	98
	7. <i>Direktna komunikacija sa javnošću – ZOSPI</i>	99
	8. <i>Web stranice</i>	100
	9. <i>Direktna komunikacija sa građanima</i>	101
	10. <i>Javne kampanje</i>	102
	11. <i>Mjerenje rezultata</i>	103
	12. <i>Suradnja sa civilnim sektorom</i>	104
DIO 6	e - UPRAVA	105
	1. <i>Opšte politike propisi i standardi</i>	110
	2. <i>Jačanje kapaciteta</i>	114
	3. <i>IKT infrastruktura</i>	116
	4. <i>Informacijski sistemi i e-usluge</i>	117



SKRAĆENICE

Reforma Javne Uprave

ADS	Agencija za državnu službu	EIF	European Interoperability Framework (Europski okvir za interoperabilnost)
ADU	Agencija za državnu upravu	EU	Europska unija
AID RS	Agencija za informacijsko društvo RS	EUI	European University Institute
AP 1	Akcijski plan 1	EUPAN	European Union Public Administration Network (Europska mreža za javnu uprave)
BD BiH	Brčko Distrikt Bosne i Hercegovine	FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
BMIS	Budget Management Information System (Informacijski sustav za upravljanje proračunom)	FMP	Federalno ministarstvo pravde
CAF	Common Assessment Framework (Opći okvir za ocjenjivanje)	FMUP	Federalno ministarstvo unutarnjih poslova
CB BiH	Centralna banka Bosne i Hercegovine	HRMIS	Human Resource Management Information System (Informacijski sustav za upravljanje ljudskim potencijalima)
CERT	Computer Emergency Response Team	IDEEA	Agency for Identification Documents, Registers and Data Exchange (Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka)
CRM	Customer Relation Management	IK	Institucionalna komunikacija
DMS	Document Management System (Sustav za upravljanje dokumentima)	IKT	Informacijske i komunikacijske tehnologije
DOP	Dokument okvirnog proračuna	IPSAS	Međunarodni računovodstveni standardi javnoga sektora
EFQM	European Foundation for QualityManagement (Europska fondacija za upravljanje kvalitetom)		



SKRAĆENICE

Reforma Javne Uprave

ISO	International Organization for Standardization (Međunarodna organizacija za standardizaciju)
MCP BiH	Ministarstvo civilnih poslova Bosne i Hercegovine
MKP BiH	Ministarstvo komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine
MMF	Međunarodni monetarni fond
MP BiH	Ministarstvo pravde Bosne i Hercegovine
MULRS	Ministarstvo uprave i lokalne samouprave Republike Srpske
MUP RS	Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Srpske
OMA	Odjel za makroekonomsku analizu
PARCO	Public Administration Reform Coordinator's Office (Ured koordinatora za reformu javne uprave)
PIFC	Public Internal Financial Control (Javna interna finansijska kontrola)
RA	Redukcija administrativnih prepreka
RAP 1	Revidirani Akcijski plan 1

RESPA	Regional School of Public Administration (Regionalna škola za javnu upravu)
RIA	Regulatory Impact Assessment (Procjena učinka propisa)
RJU	Reforma javne uprave
RS	Republika Srpska
SCM	Standard Cost Model (Metodologija mjerjenja administrativnih troškova)
TNA	Training Needs Analysis (Analiza potreba za obukom)
TQMt	Total Quality Management (Upravljanje cijelovitom kvalitetom)
ULJP	Upravljanje ljudskim potencijalima
VM BiH	Vijeće ministara Bosne i Hercegovine
ZOSPI	Zakon o slobodi pristupa informacijama
ZUP	Zakon o upravnom postupku

RAP 1

Revidirani
Akcijski
Plan 1

Uvod



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Кондепарија координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office



RAP 1 / UVOD

Reforma Javne Uprave

1. Reforma javne uprave u Bosni i Hercegovini za cilj ima stvaranje javne uprave koja bi građanima i poslovnim subjektima nudila kvalitetnije usluge te radila efikasnije i na osnovi transparentnih i otvorenih procedura. Time bi javna uprava postala istinski pokretač kontinuiranog i održivog društveno-ekonomskog razvoja, a istodobno bi ispunjavala uvjete za europske integracije.

Na osnovi preporuka Sustavnog pregleda institucija javne uprave, a radi realizacije ovih obveza, tijekom 2006. godine usvojeni su Strategija reforme javne uprave i Akcijski plan 1 (AP 1) za provedbu Strategije. Strategija predstavlja univerzalan dokument kojim se daje strateški okvir za reformu, a konkretne aktivnosti, mjere, rokovi i nadležne institucije uneseni su u Akcijski plan 1.

U tijeku je realizacija druge faze Strategije i aktivnosti iz Akcijskog plana 1. Akcijski plan 1 se sastoji od ukupno šest oblasti razvoja upravnih kapaciteta - Izrada politika i koordinacijski kapaciteti, Javne financije, Upravljanje ljudskim potencijalima, Upravni postupak, Informacijske tehnologije i Institucionalna komunikacija.

Implementacijska struktura Akcijskog plana 1 definirana je dokumentom Zajednička platforma o načelima i načinu implementacije Akcijskog plana 1 Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini. Spomenute dokumente usvojili su Vijeće ministara BiH (VM BiH), vlade entiteta i Vlada Brčko Distrikta BiH (BD BiH) te ih ozvaničili zajedničkim potpisivanjem od strane njihovih predstavnika u Sarajevu u srpnju 2007. godine.

U dalnjim koracima usvojen je Memorandum o razumijevanju za uspostavljanje Fonda za reformu javne uprave (Fond za RRU). Fond je predviđen kao izvor financiranja tehničke i stručne pomoći u provedbi projekata definiranih na osnovi aktivnosti predviđenih Akcijskim planom 1, nakon odobrenja Upravnog odbora Fonda. Sredstva Fonda služe kao dopuna raspoloživim proračunskim sredstvima kojima se financira reforma javne uprave. Krajem 2009. godine usvojen je i Aneks Memoranduma o razumijevanju za uspostavu Fonda za reformu javne uprave kojim se njegovo važenje produljuje do kraja 2010. godine.

Upravni odbor Fonda za reformu javne uprave do sada je odobrio 14 projekata u vrijednosti od 9.369.131,85 KM (bez PDV-a), od kojih su tri već završena, a ostali su u tijeku.

Ukupna implementacija mjera iz Akcijskog plana 1 prema dosadašnjoj metodologiji praćenja iznosi 49,23%. Od početka implementacije Akcijskog plana 1 pa do kraja 2010. godine, prema dosadašnjoj metodologiji mjerjenja, najveći napredak u provedbi mjera ostvaren je u reformskoj oblasti Institucionalna komunikacija – 64,57%, a najmanji u oblasti Informacijske tehnologije – 37,70%. Način izvještavanja o implementaciji Akcijskog plana 1 često je bio kritiziran zbog suviše kvantitativnog, odnosno formalnog pristupa. U Izješću Europske komisije o napretku Bosne i Hercegovine u 2010. godini navodi se da je zabilježen određen napredak na području reforme javne uprave, što je ključni prioritet Europskog partnerstva.



RAP 1 / UVOD

Reforma Javne Uprave

Međutim, ostaju i nedostaci tako da je potrebno intenzivirati reformske napore te su potrebna znatna daljnja nastojanja k stvaranju »efikasne, profesionalne, stabilne, odgovorne i transparentne javne uprave na svim razinama vlasti«.

2. Četiri godine nakon usvajanja Akcijskog plana 1 bila je potrebna temeljita revizija tog dokumenta. Krajem 2010. godine istekli su i posljednji rokovi postavljeni u Akcijskom planu 1.

Realizacija Akcijskog plana 1 bila je prioritetno usmjerena na pripremu i usvajanje zakona i podzakonskih propisa. Na zakonodavnoj razini reforma javne uprave provedena je u znatnoj mjeri, dok je mjera i aktivnosti koje bi imale konkretnе rezultate za građane i poduzeća bilo manje. Zbog toga se, u naredne četiri godine, reforma javne uprave mora usmjeriti na provedbu konkretnih projekata koji će imati izravne i mjerljive koristi za građane, poslovne subjekte i društvo u cjelini. Naravno, to ne znači da više nisu potrebne izmjene zakonodavstva, ali to sigurno neće biti dovoljno.

Kod revizije Akcijskog plana 1, naglasak je stavljen na konkretnije ciljeve, a u istom smislu, također, bit će promijenjen i način praćenja i izvještavanja o realizaciji. Indikatori uspješnosti postavljeni su na takav način da samo produkcija propisa, strategija, metodologija i drugih dokumenata ne znači i uspješnu realizaciju cilja, nego su za uspješnu realizaciju potrebni i konkretni rezultati (npr. poboljšanje zadovoljstva korisnika, ušteda vremena i novca za građane, poslovne subjekte ili proračun).

Opći pristup reviziji Akcijskog plana 1 bio je da se brišu svi oni ciljevi i aktivnosti koji:

- su već bili realizirani
- su bili postavljeni na nejasan ili suviše apstraktan način
- ne donose neku konkretnu dodatnu vrijednost za građane, poslovne subjekte i društvo u cjelini
- su bili postavljeni suviše teoretski ili nerealno, odnosno suviše ambiciozno, uzimajući u obzir stanje u BiH, entitetima i Brčko Distriktu BiH.

S druge strane, u Revidiranom Akcijskom planu 1 (RAP 1) postavljeni su neki novi ciljevi koji su potrebni jer donose konkretnu dodatnu vrijednost. Kod postavljanja ciljeva i specificiranja aktivnosti, trebalo je uzeti u obzir i projekte koji su već u tijeku, a nisu bili navedeni u Akcijskom planu 1.

U Revidiranom Akcijskom planu 1, umjesto aktivnosti, u prvom su planu ciljevi, dok su aktivnosti samo način, put do realizacije postavljenih ciljeva. Ciljevi su jasnije i konkretnije formulirani. Označene su i reference na druge ciljeve iz iste ili druge reformske oblasti; postoje brojni povezani ciljevi npr. povezivanje registara i interoperabilnost u oblasti e-uprava s jedne strane i »One Stop Shop« (»sve na jednom mjestu«) načela i obveze razmjene podataka u oblasti Upravni postupci i upravne usluge s druge strane.



Struktura reformskih oblasti Akcijskog plana 1 nije izmijenjena. Revidirani Akcijski plan 1 ostaje podijeljen na šest reformskih oblasti. Kod nekih je reformskih oblasti došlo do promjene naziva u cilju preciznijeg i sadržajnijeg značenja samog naziva oblasti. Reformska oblast Upravni postupak preimenovana je u Upravni postupci i upravne usluge, oblast Informacijske tehnologije u e-upravu, a Izrada politika i koordinacijski kapaciteti u Strateško planiranje, koordinacija i izrada politika. Dodani su ciljevi na području upravljanja cjelovitom kvalitetom (Total Quality Management – TQM), ali zbog racionalnosti nije kreirana nova samostalna reformska oblast, nego su ovi ciljevi uključeni u reformsku oblast Upravljanje ljudskim potencijalima.

Za pojedine ciljeve postavljeni su rangovi prioriteta (od jedan do četiri, gdje jedan znači najviši prioritet) i rokovi (krajnji rok je prosinac 2014. godine kada ističe razdoblje važenja RAP-a 1).

Treba naglasiti da visoki prioritet ne znači ujedno i kratke rokove jer postoje ciljevi koji su zaista visoko prioritetni i zahtijevaju da aktivnosti počnu (ili se nastave) odmah, ali njihova realizacija traži više vremena – npr. uspostava sustava »sve na jednom mjestu« za poslovne subjekte.

3. Reforma javne uprave zahtijeva jaku koordinaciju na horizontalnoj i vertikalnoj razini. Horizontalna koordinacija znači koordinaciju između institucija na istoj razini vlasti. Tako je, primjerice, za uspostavu sustava »sve na jednom mjestu« za registraciju i obavljanje svih ostalih administrativnih postupaka

potrebnih za početak djelovanja poslovnih subjekata potrebna intenzivna koordinacija između brojnih institucija na razini svakog entiteta, odnosno Brčko Distrikta BiH.

S druge strane, za uspješnu provedbu reforme u Bosni i Hercegovini potrebna je i korisna koordinacija i suradnja između institucija entiteta / Brčko Distrikta BiH, kao i koordinacija i suradnja između tih institucija i institucija Bosne i Hercegovine. Za razumijevanje odnosa između institucija entiteta / Brčko Distrikta BiH i institucija Bosne i Hercegovine na području reforme javne uprave, potrebno je naglasiti da svaka razina vlasti ima punu nadležnost za uređenje svojega sustava javne uprave i da je većina relevantnog zakonodavstva za reformske oblasti u nadležnosti entiteta i Brčko Distrikta BiH.

Reforma javne uprave provodi se, dakle, prvenstveno na razini entiteta, dok su Vijeće ministara BiH i institucije na razini Bosne i Hercegovine nadležni za reformu javne uprave samo na razini institucija Bosne i Hercegovine. Iako se, u suštini, radi o reformi više sustava javnih uprava i iako entiteti imaju ustavno pravo da sustav javne uprave reguliraju sami za sebe, prihvaćena je zajednička strategija reforme jer su se predstavnici svih razina vlasti složili da će koordinacija i suradnja u oblasti reforme javne uprave olakšati provedbu reforme i pozitivno utjecati na kvalitetu života građana i konkurentnost gospodarstva.

U cilju striknog poštivanja ustavne podjele nadležnosti, u Revidiranom Akcijskom planu 1 izbjegavan je koncept »harmonizacije« sustava jer taj koncept nije nužan za poboljšanje javnih uprava niti za integraciju u Europsku uniju.



RAP 1 / UVOD

Reforma Javne Uprave

Postavljeni su ciljevi i standardi koji čine uvjete za kvalitetnu javnu upravu i ispunjenje tzv. kopenhaških i madridskih uvjeta za članstvo u Europskoj uniji (EU). Ti ciljevi i standardi čine i okvir suglasnosti između entiteta, Brčko Distrikta BiH i institucija Bosne i Hercegovine. Umjesto harmonizacije, koja nije cilj sama po sebi, naglašena je suradnja i koordinacija, razmjena dobrih praksi i ujedinjenje resursa za postizanje ciljeva, dok su konačne odluke o načinu dostizanja tih ciljeva, o pojedinim organizacijskim i zakonodavnim solucijama u rukama odgovarajućih razina vlasti.

Naravno, ne treba posebno isticati da kroz zajedničke ciljeve i standarde neizravno dolazi i do harmonizacije kao »nusefekta« reformi, ali to nije nešto specifično za Bosnu i Hercegovinu – harmonizacija, konvergencija ili »europeizacija« javnih uprava je fenomen koji je prisutan na cijelom prostoru Europske unije.

Koordinacija i suradnja je magična riječ koja traži i odgovarajući organizacijski okvir. Taj je okvir postavljen zajedno s prihvaćanjem Strategije reforme javne uprave i Akcijskog plana 1 i uglavnom se pokazao adekvatnim. Koordinacijska platforma se sastoji od političke razine koju čine predsjedatelj Vijeća ministara BiH i premijeri entiteta / gradonačelnik Brčko Distrikta BiH, od razine koordinatora reforme javne uprave, razine nadzornih i implementacijskih timova.

Odlučeno je zadržati tu strukturu, ali intenzivirati koordinaciju na političkoj razine. Kako bi ostvarili potrebnu političku potporu i inicijativu, predsjedatelj Vijeća ministara, premijeri entiteta i gradonačelnik Brčko Distrikta BiH sastajat će na temu reforme javne

uprave barem dvaput godišnje kako bi razmatrali ona pitanja koja će im predložiti koordinatori reforme javne uprave ili pitanja koja će sami smatrati važnim. Ispod ove političke razine koordinacije ostaje koordinacija koordinatora reforme javne uprave svih razina vlasti u Bosni i Hercegovini kao najviša razina profesionalne koordinacije, odnosno koordinacije na razini najviših upravnih rukovoditelja odgovornih za reformu javne uprave na svim razinama vlasti u Bosni i Hercegovini.

Ostavlja se razinama vlasti da odrede koordinatora, ali se preporučuje da to budu najviši rukovodeći državni službenici odgovorni za reformu javne uprave. Sljedeća razina koordinacije su nadzorni timovi odgovarajućih reformskih oblasti, a operativnu razinu predstavljaju implementacijski timovi, odnosno radne skupine.

Ovakva koordinacijska struktura postavljena je po uzoru na koordinacije Europske mreže za javnu upravu (European Union Public Administration Network – EUPAN), koju čine ministri (najviša razina), generalni direktori (druga razina) i radne skupine (operativna razina).

Intenzivirat će se rad nadzornih timova. Nadzorni timovi koji imaju važnu ulogu u procesu odlučivanja i praćenja pojedinih projekata će ojačati svoju koordinacijsku ulogu. Nadzorni timovi će se sastajati barem jednom mjesечно, a na svojim sjednicama će diskutirati o implementaciji Revidiranog Akcijskog plana 1 (stupnju realizacije, preprekama i načinu njihova ukidanja, osnivanju zajedničkih pojedinačnih ciljeva radnih skupina i aktivnosti akcijskog plana, pripremi zajedničkih analitičkih i drugih dokumenata, razmjeni dobrih praksi itd.).



Na taj će način nadzorni timovi funkcionirati kao efikasan mehanizam koordinacije, razmjene informacija i dobrih praksi. Županije Federacije BiH (FBiH) i općine u Republici Srpskoj (RS) i Federaciji BiH nisu izravno uključene u podjelu odgovornosti i koordinacijsku strukturu Strategije reforme javne uprave i Revidiranog Akcijskog plana 1. No, treba napomenuti da je bez suradnje općina i njihova neizravnog uključivanja, provedba reforme javne uprave nezamisliva. Većina izravnih usluga za građane i poduzeća obavlja se na općinskoj razini po osnovi zakona koje donesu nadležna tijela. Zbog toga je na nekim mjestima u Revidiranom Akcijskom planu 1 uključena i uloga općina, ali ne kao izravno odgovornih institucija. Takav je slučaj povezivanje općina u komunikacijsku mrežu javne uprave bez kojeg su mnogi projekti (npr. razmjena podataka između tijela javne uprave, ideja »sve na jednom mjestu«, interoperabilnost itd.) neostvarivi.

U takvim su slučajevima kao odgovorne institucije postavljene institucije Federacije BiH i Republike Srpske koje imaju zakonodavnu odgovornost (odgovornost za pripremu propisa koje implementiraju općinska tijela), koje izdaju smjernice i upute općinskim tijelima te vrše nadzor nad njihovim poslovanjem.

U koordinacijskoj strukturi, koordinator za reformu javne uprave u Bosni i Hercegovini i Ured koordinatora za reformu javne uprave (Public Administration Reform Coordinator's Office – PARCO) zadržavaju dosadašnju ulogu službe koja nudi stručnu i tehničku potporu koordinaciji reforme javne uprave.

Ured koordinatora i dalje ostaje odgovoran za praćenje i izvještavanje o realizaciji ciljeva iz akcijskog plana. Međutim, izvješća će dobiti modificirani oblik jer će naglasak biti na realizaciji ciljeva (»outcomes«), a ne na pojedinim aktivnostima i proizvedenim dokumentima (»outputs«). Izvješće će više biti izrađeno od kvantitativnih procjena o stanju realizacije pojedinih ciljeva.

Kod pojedinih će se ciljeva označiti stupanj realizacije:

- ① – nije realizirano
- ② – nije realizirano, ali je u procesu realizacije
- ③ – djelomično realizirano
- ④ – realizirano.

4. Analize postojećeg stanja pokazale su da postoje razlike između razina vlasti glede uspješnosti realizacije reforme javne uprave, i to ne samo u kvantitativnom nego i u kvalitativnom pogledu. Revidirani Akcijski plan 1 je pripremljen na taj način da uključuje i one ciljeve koji su na nekoj razini vlasti (ne na svim razinama) već u velikoj mjeri realizirani. Bitno je da sve razine vlasti postignu postavljene ciljeve. S druge strane, Revidirani Akcijski plan 1 uključuje i nadgradnju ciljeva koji su na nekim razinama vlasti već bili ostvareni kako bi ostao ambiciozan i za one razine vlasti koje su ostvarile veći napredak.



RAP 1 / UVOD

Reforma Javne Uprave

Naravno, u izvješćima će se voditi računa o tim razlikama tako da će stupanj realizacije biti prikazan za svaku razinu vlasti posebno.

5. Zajedničkim prihvaćanjem Revidiranog Akcijskog plana 1, Vijeće ministara BiH, Vlada Republike Srpske, Vlada Federacije BiH i Vlada Brčko Distrikta BiH izražavaju političku potporu reformi javne uprave kao jednoj od najvažnijih reformi za poboljšanje konkurentnosti gospodarstva i kvalitete života građana i ujedno kao jednom od najvažnijih uvjeta za punu integraciju u Europsku uniju.

RAP 1

Revidirani
Aksijski
Plan 1

Dio 1

Strateško planiranje, koordinacija i izrada politika



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Концијуларија координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

DIO 1.

Ova je reformska oblast podijeljena na poglavlja Strateško planiranje i Izrada politika, koordinacija i bolja regulativa. U segmentu strateškog planiranja glavni cilj je unapređenje planiranja rada ministarstava i Vijeća ministara BiH, odnosno vlada. Veoma je značajan pravni okvir planiranja rada Vijeća ministara BiH / vlada kojim se standardizira proces planiranja. Proces godišnjeg planiranja rada mora biti standardiziran tako da su poznati rokovi, sadržaj programa i odgovornosti za pripremu plana, odnosno programa rada. Pravni okvir mora osigurati adekvatnu horizontalnu međuinstitucionalnu koordinaciju u procesu pripremanja programa rada kako bi program rada bio usklađen, koherentan dokument, a ne samo kompilacija »listi želja« pojedinih ministarstava. Središnje jedinice (generalna tajništva, uredi premijera) kod strateškog usmjeravanja pripreme programa rada moraju podržavati vodeću ulogu premijera, odnosno predsjedatelja Vijeća ministara BiH. Naravno, utvrđivanje ciljeva i prioriteta prvenstveno je zadatak političkog rukovodstva izvršne vlasti (u prvome redu predsjedatelja, odnosno premijera), a središnje vladine jedinice i službenici zaduženi za područje strateškog planiranja u ministarstvima stručno i tehnički podržavaju tu političku aktivnost. Javna uprava ne može planirati ciljeve i prioritete umjesto politike, ali može dati veliki doprinos svojim stručnim pristupom, kontinuitetom rada i poznavanjem standardnih procedura.

Strateško planiranje u ministarstvima mora biti povezano sa strateškim planiranjem Vijeća ministara BiH, odnosno vlada. Ministarstva moraju pravodobno početi planirati svoj rad za sljedeću godinu, a onaj dio svojega plana koji se odnosi na aktivnosti Vijeća ministara BiH / vlada moraju uključiti i u nacrt

godišnjeg programa rada Vijeća ministara BiH, odnosno vlada. Kada se godišnji program uskladi i usvoji na sjednici Vijeća ministara BiH / vlada, ministarstva svoje programe prilagođavaju eventualnim izmjenama do kojih je došlo u proceduri. Proces godišnjeg planiranja rada mora biti sastavljen kao logičan krug aktivnosti ministarstava i Vijeća ministara BiH / vlada gdje Vijeće ministara BiH / vlade daju strateška usmjerenja za izradu godišnjih programa – ministarstva izrade svoj »input« za godišnji program rada Vijeća ministara BiH / vlada, a na kraju Vijeće ministara / vlade usvajaju konačni dokument, dok ministarstva prilagođavaju svoje programe programu rada usvojenom na Vijeću ministara BiH / vladama. Interni proces strateškog planiranja u ministarstvima može biti uređen internim aktom ministarstva ili jedinstvenim aktom (npr. uredbom) koji za sve institucije usvoji Vijeće ministara BiH / vlade. Ova druga varijanta ima svoje prednosti jer se na taj način osigurava standardiziran i ujednačen pristup, kao i povezanost između procesa u ministarstvima i procesima u Vijeću ministara BiH / vladama. Previđeno je i da svako ministarstvo sistematizira jedinicu ili barem jedno radno mjesto odgovorno za strateško planiranje. Tražiti da se u svakom ministarstvu obvezno uspostavi takva jedinica bilo bi pretjerano. Organizaciju treba prilagoditi realnim potrebama i konkretnim okolnostima pojedinih razina vlasti, a ne jednostavno preslikati neka rješenja iz drugih zemalja koje imaju sasvim drukčiju tradiciju i druge dimenzije javne uprave. Posebna pozornost u segmentu izgradnje kapaciteta središnjih jedinica vlada namijenjena je kapacitetima u županijama Federacije BiH te u Brčko Distriktu BiH. Na razini županija potrebno je ojačati kapacitete središnjih jedinica.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

U Brčko Distriktu BiH zakonom je predviđena pozicija tajnika Vlade, ali još nije popunjena, što, zasigurno, negativno utječe na snagu Tajništva Vlade.

Na području izrade politika, koordinacije i bolje regulative (»better regulation«), Revidirani Akcijski plan 1 predviđa izgradnju, odnosno unaprjeđenje sustava koji će osigurati što veću kvalitetu propisa i drugih akata koji sadrže odluke o javnim politikama. Kvalitetna regulativa ima više elemenata. Mora biti horizontalno usklađena i koordinirana, tako da politika Vijeća ministara BiH / vlada nije samo zbroj politika pojedinih ministerstava, nego harmonična, koherentna cjelina. Drugo, u izradi propisa predlagač mora konzultirati zainteresiranu javnost. To znači da mora najprije identificirati aktere zainteresirane javnosti kojima će poslati nacrt propisa kako bi ga razmotrili i stavili eventualne primjedbe, komentare i prijedloge. Te primjedbe, komentare i prijedloge mora uzeti u obzir u najvećem mogućem opsegu, uložiti maksimalni napor da se usuglase stajališta i na kraju izvijestiti Vijeće ministara BiH / vlade o rezultatima javne konzultacije, a osobito o onim pitanjima koja su ostala neusklađena. Vijeće ministara BiH, odnosno vlade moraju biti obaviješteni o razlozima i argumentima za neusvajanje primjedbi. Uključivanje zainteresirane javnosti u procese pripreme i usvajanja propisa značajno utječe na kvalitetu jer predlagaču omogućuje bolji pregled nad realnim posljedicama nekog propisa, a ujedno uspostavlja partnerski odnos između vlasti i subjekata za koje će propis važiti čime se olakšava provedba propisa. Treći značajni element kvalitete regulative je izrađena procjena učinaka (Regulatory Impact Assessment - RIA) u raznim pogledima: glede učinka na javne financije, makroekonomski razvoj, poduzeća (osobito mala i srednja), okolinu, socijalna pitanja

itd. U okviru procjene učinka vrši se i »čišćenje« propisa s gledišta administrativnog tereta – uklanjuju se svi nepotrebni proceduralni (birokratski) tereti.

Sustav kvalitetne regulative mora biti ugrađen u poslovni Vijeća ministara BiH / vlada kroz zahtjeve o tome koje sve elemente moraju sadržavati materijali koje ministarstva i drugi predlagači predlože u proceduru. Poslovni također moraju definirati primarnu odgovornost predlagača, a i vanjsku kontrolu. Kakva je tu uloga generalnih tajništva? Ona prije svega vrše formalnu kontrolu, dok sadržajnu kontrolu mogu vršiti ili sama generalna tajništva ili druge institucije. U okolnostima administracija relativno malih dimenzija preporučuje se decentralizirana kontrola, što znači da kontrolu vrše institucije koje su najkompetentnije za neko pitanje. Kontrolu glede procjene finansijskih učinaka npr. vrši ministerstvo financija, kontrolu glede utjecaja na poduzeća vrši ministerstvo ekonomije... U tom procesu negdje treba locirati i odgovornost za kontrolu glede smanjivanja administrativnog tereta i konzultacija sa zainteresiranim javnošću Ti bi se kapaciteti mogli izgraditi u generalnim tajništvima ili u ministerstvima.

Za provedbu konzultacija sa zainteresiranim javnošću i procjene učinaka u Revidiranom Akcijskom planu 1 predviđeni su izrada i usvajanje posebnih metodologija, odnosno smjernica koje će biti obvezujuće za sve predlagače. Predviđeno je i da se u poslovni Vijeća ministara BiH / vlada i zakonodavnih tijela ugradi obveza da obrazloženje nacrtta, odnosno prijedloga zakona sadrži i komparativni pregled, naravno uz olakšice za slučajeve manjih izmjena i dopuna. Predviđen je i komparativni pregled rješenja u zakonodavstvu drugih razina vlasti u Bosni i Hercegovini.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

DIO 1.

Posebna pozornost je namijenjena informatizaciji procesa usvajanja propisa. Predviđena je nadogradnja sustava e-sjednica Vijeća ministara BiH / vlada kojom se treba omogućiti (tamo gdje to još ne postoji) potpuno „bespapirno“ poslovanje Vijeća ministara BiH/vlada. Predlagači predlože materijale generalnom tajništvu u elektroničkom obliku, materijali se objavljaju u informacijskom sustavu (portalima Vijeća ministara BiH / vlada), eventualni komentari se također dostavljaju u elektroničkom obliku, dnevni red za sjednicu radnih tijela i samoga Vijeća ministara BiH / vlada se generira u elektroničkom obliku.

Informacijski sustav za potporu usvajanja propisa će povezati sve faze pripreme i usvajanja zakona, propisa Vijeća ministara BiH / vlada i ministarstava. Sustav mora biti integriran sa sustavom za upravljanje dokumentima (Document Management System – DMS) i s elektroničkom bazom propisa. Na taj se način propis u svakoj fazi procedure (eventualno već u fazi uključivanja u godišnji program rada Vijeća ministara BiH / vlada) objavljuje u elektroničkoj bazi propisa. U određenoj fazi nacrt se objavljuje i na internetu radi participacije zainteresirane javnosti. U svim relevantnim fazama propis se objavljuje u javno (besplatno) dostupnoj elektroničkoj bazi gdje se na sustavan način mogu pronaći svi propisi, sve njihove izmjene i dopune i prečišćeni tekstovi.

Značajno je da se nakon usvajanja izmjena i dopuna propisa usvoje i službeni prečišćeni tekstovi i da se objave u bazi. Kao prihvatljiva varijanta, predviđena je i mogućnost da umjesto samih zakonodavnih tijela, odnosno Vijeća ministara BiH / vlada, prečišćeni tekst izradi ured / tajništvo za zakonodavstvo, odnosno zakonodavno-pravno povjerenstvo.

Takva je i danas praksa u Federaciji BiH. Svaka razina vlasti će sama odlučiti koja varijanta više odgovara njezinoj situaciji.

Konačni je cilj da građanima i poduzećima budu besplatno dostupni svi propisi te da se mogu pronaći na internetu na pregledan i jednostavan način, uključujući i aktualne prečišćene tekstove.

Kod formuliranja ciljeva i aktivnosti na području strateškog planiranja, koordinacije i izrade politika, u obzir je bilo uzeto da je u tijeku jedan projekt od širokog značaja u okviru Fonda za reformu javne uprave – radi se o projektu Skica razvoja središnjih tijela vlada u Bosni i Hercegovini.

U ovoj reformskoj oblasti je na nekoliko mesta spomenuta vertikalna koordinacija između razina vlasti (npr. kod usvajanja strateških planova, izrade propisa itd.). Treba posebno naglasiti da vertikalna koordinacija ni u kakvome smislu ne utječe na ustavnu podjelu nadležnosti i da zaključci takvih koordinacija ne obvezuju institucije. U svakome slučaju, koordinacija između razina vlasti je veoma korisna zbog racionalizacije resursa, razmjene iskustava i dobrih praksi, izbjegavanja sporova o nadležnosti te zbog usklađenih rješenja tamo gdje o tome postoji suglasnost odgovornih razina vlasti. Koordinacija će posebno biti značajna i nužna u procesu preuzimanja europskog zakonodavstva (acquis communautaire).



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

1. Strateško planiranje

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
<p>1.1. Unaprijediti procese godišnjeg programiranja rada VM BiH / vlada na takav način da se osigura da godišnji program:</p> <ul style="list-style-type: none">• odražava i doprinosi realizaciji prioriteta VM BiH / vlada• odražava koherentnost, odnosno međuinstitutionalnu usklađenost (horizontalnu i vertikalnu)• odražava usklađenost s drugim strateškim dokumentima VM BiH / vlada• bude realističan i da se prati njegova provedba	<p>1.1.1. Uspostaviti, odnosno unaprijediti pravni okvir godišnjeg programiranja rada na razini VM BiH, Vlade FBiH, Vlade RS-a i Vlade BD BiH sa sljedećim elementima:</p> <ul style="list-style-type: none">• standardiziranje procesa pripreme i usvajanja godišnjeg programa rada• horizontalna (institucije na istoj razini vlasti) i vertikalna koordinacija u procesu pripremanja programa rada• aktivna uloga vladinih središnjih jedinica¹ u procesu pripreme i usklađivanja programa• provjera usklađenosti godišnjeg programa rada s drugim strateškim dokumentima VM BiH / vlada²• provjera usklađenosti godišnjeg programa rada VM BiH / vlada s proračunskim dokumentima (može biti u nadležnosti ministarstva financija)• standardiziranje osnovnih elemenata godišnjeg programiranja rada ministarstava i drugih institucija izvršne vlasti• procesni i sadržajni odnos između godišnjeg programa VM BiH / vlada i godišnjih programa pojedinih ministarstava• monitoring i izvještavanje	<p>VM BiH, vlade entiteta i BD BiH</p> <p>Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH</p> <p>Generalno tajništvo Vlade FBiH</p> <p>Generalno tajništvo Vlade RS-a</p> <p>Tajništvo Vlade BD BiH</p>	<p>Postojanje godišnjeg programa rada VM BiH / vlada</p> <p>Stupanj horizontalne usklađenosti / usuglašenosti programa rada</p> <p>Izvršena provjera usklađenosti sadržaja sa: strateškim dokumentima (nabrojati dokumente) i s proračunskim dokumentima (nabrojati dokumente)</p> <p>Intenzitet izvještavanja o realizaciji na sjednicama VM BiH / vlada</p> <p>Postojanje godišnjeg izvješća o realizaciji</p> <p>Stupanj realizacije godišnjeg programa rada</p>	1	Prosinac 2011.

DIO 1.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

1. Strateško planiranje

DIO 1.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.2. Unaprijediti interne procedure strateškog planiranja u ministarstvima	1.2.1. Donijeti akt kojim se detaljno definira proces godišnjeg planiranja rada, monitoringa i izvještavanja o realizaciji (uskladen sa spomenutim pravilima pripreme i usvajanja godišnjeg programa rada VMBiH / vlada)	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH i Federalni zavod za programiranje razvoja Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH	Rukovoditelj institucije donio interni akt	2	Prosinac 2011.
1.3. Ojačati organizacijske okvire i kadrovske kapacitete za strateško planiranje u pojedinačnim institucijama	1.3.1. U pravilnicima o unutarnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta osigurati potporu strateškom planiranju	Sva ministarstva i druga tijela uprave na razini BiH, entiteta i BD BiH	Strateško planiranje obuhvaćeno pravilnicima o unutarnjoj organizaciji i sistematizaciji	2	Prosinac 2011.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

1. Strateško planiranje

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.4. Osigurati jačanje središnjih kapaciteta županijskih vlada u FBiH	1.4.1. Izvršiti analizu i predložiti mјere za unaprjeđenje postojećeg zakonodavno-pravnog okvira koji definira nadležnosti i organizaciju središnjih kapaciteta županijskih vlada u FBiH	Vlada FBiH	Izvršena analiza, predložene mјere		Lipanj 2012.
1.5. Ojačati središnje kapacitete BD BiH	1.5.1. Popuniti poziciju tajnika Vlade BD BiH	Vlada BDBiH	Imenovan tajnik	2	Lipanj 2011.

DIO 1.





DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Iznada politika, koordinacija i bolja regulativa

DIO 1.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.1. U poslovnicima VM BiH/vlada uspostaviti potrebne mehanizme za postizanje standarda kvalitete propisa/politika koji uključuju: <ul style="list-style-type: none">• horizontalnu i vertikalnu koherentnost (usklađenost sa svim institucijama)• konzultacije sa zainteresiranom javnošću• procjenu utjecaja• ukidanje administrativnih prepreka• pravnu usklađenost i nomotehničku korektnost	<p>2.1.1. Analizirati i po potrebi izmijeniti / dopuniti poslovnike VM BiH / vlada za uspostavu obveze predлагаča propisa da:</p> <ul style="list-style-type: none">• usklađuju prijedlog s drugim institucijama na istoj razini vlasti i kad procijene da je potrebno, i s drugim razinama vlasti• uključe zainteresiranu javnost u pripremu i usvajanje propisa i politika• izrade procjenu utjecaja na proračun, ekonomiju (mikro i makroekonomski utjecaj), okolinu, socijalna pitanja, javnu upravu, administrativni utjecaj (ukidanje administrativnih prepreka) <p>2.1.2. Analizirati i po potrebi izmijeniti / dopuniti poslovnike VM BiH / vlada za uspostavu sustava sadržajne i formalne kontrole usklađenosti prijedloga sa standardima bolje regulative (horizontalna i vertikalna usklađenost s institucijama, konzultacije s javnošću, procjena utjecaja, pravna usklađenost)³</p>	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH	Usvojene adekvatne izmjene i dopune poslovnika VMBiH / vlada Vršenje sadržajne kontrole – broj primjedbi, broj usvojenih primjedbi	1	Prosinac 2011.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Iznada politika, koordinacija i bolja regulativa

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.2. Standardizirati procese izrade pravnih propisa	2.2.1. Pripromiti i usvojiti (na onim razinama vlasti gdje to još nije urađeno) obvezujuća jedinstvena pravila za izradu pravnih propisa koja odražavaju nabrojene standarde kvalitete propisa 2.2.2. U poslovnike VM BiH / vlada ugraditi pozivajuće odredbe na jedinstvena pravila za izradu propisa s ciljem kako bi se predlagači propisa dodatno obvezali na njihovu dosljednu primjenu u postupku izrade propisa koje donose i / ili usvajaju VM BiH / vlade	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH Ured za zakonodavstvo VM BiH Ured za zakonodavstvo Vlade FBiH Republičko tajništvo za zakonodavstvo Vlade RS-a Ured za zakonodavstvo Vlade BD BiH	Usvojena jedinstvena pravila za izradu pravnih propisa U poslovnik ugrađena obaveza poštivanja jedinstvenih pravila za izradu pravnih propisa	1	Prosinac 2011.

DIO 1.





DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Iznada politika, koordinacija i bolja regulativa

DIO 1.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.3. Poboljšati mehanizme horizontalne koordinacije između ministarstava	2.3.1. Unaprijediti poslovnike VM BiH, Vlade FBiH, Vlade RS-a i Vlade BD BiH detaljnijim definiranjem mehanizama i procedura za rješavanje eventualnih spornih pitanja i suprotstavljenih stajališta između predлагаča javne politike / propisa i drugog ministarstva ili tijela uprave u vezi s pripremljenom javnom politikom / propisom, a prije sjednice VM BiH/vlada	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH	Usvojene izmjene / dopune poslovnika VM BiH / vlada Broj prijedloga koji su ostali substantivno neusklađeni do sjednice vlade (negativni indikator)	1	Lipanj 2012.
2.4. Definirati mehanizme vertikalne međuinstitucionalne (međuministarske) i međuvladine suradnje i konzultacija	2.4.1. Ugraditi rješenja iz projekta Fonda za RJU Skica razvoja središnjih tijela vlada u Bosni i Hercegovini u poslovnike VM BiH, Vlade FBiH, Vlade RS-a i Vlade BD BiH, kako bi detaljnije i preciznije definirali mehanizme i metode vertikalne međuinstitucionalne i međuvladine suradnje i konzultacija	VM BiH, vlade entiteta i BD BiH Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH	Ugrađena odgovarajuća rješenja u poslovnike	1	Lipanj 2012.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Iznada politika, koordinacija i bolja regulativa

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.5. Unaprijediti konzultacije sa zainteresiranom javnošću	2.5.1. Usvojiti smjernice za konzultacije sa zainteresiranom javnošću 2.5.2. Ugraditi u poslovnike VM BiH / vlada obvezu poštivanja smjernica	Generalno tajništvo VM BiH i MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH	Smjernice usvojene Poslovni dopunjeni	2	Prosinac 2011.
2.6. Osigurati djelotvoran sustav za procjenu učinka javnih politika / pravnih propisa	2.6.1. Izraditi analizu dosadašnjih inicijativa na uvođenju procjene učinaka u BiH (Impact Assessment) uz ocjenu njihove kvalitete, korištenih metodologija i njihovih efekata 2.6.2. Izraditi i usvojiti metodologiju procjene učinaka, osobito u pogledu mogućih proračunskih, ekonomskih, socijalnih, troškova okoline i koristi, raspodjele troškova i koristi po različitim razinama vlasti u BiH, ako postoje, raspodjele troškova i koristi za stanovništvo i njegove podskupine, mogućih problema u vezi s provedbom, prihvaćanjem i poštivanjem javne politike / propisa, mogućih nedostataka, proturječnosti, nejasnoća i propusta u javnoj politici / propisu te drugih neželjenih popratnih pojava 2.6.3. Vršiti redovito praćenje provedbe metodologije za procjenu učinaka i, po potrebi, predlagati mјere za njezino unapređenje	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH i Federalni zavod za programiranje razvoja Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH	Analiza izrađena Metodologija usvojena na VM BiH / vladama Stupanj međusobne usklađenosti utvrđenih metodologija Broj provedenih procjena učinaka Procjene učinka objavljene na web-stranici ministarstva – nositelja aktivnosti Godišnje izvješće o učincima primjene metodologije s prijedlogom mјera za unapređenje (po potrebi) usvojeno na VM BiH / vladama i objavljeno na web-stranicama VM BiH / vlada	1	Lipanj 2011.

DIO 1.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Iznada politika, koordinacija i bolja regulativa

DIO 1.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.7. Definirati komparativni pregled rješenja kao obvezan sastavni dio prijedloga propisa/javnih politika	2.7.1. Utvrditi obvezu u poslovcima VM BiH / vlada da obrazloženja nacrta / prijedloga pravnih propisa uključuju komparativni pregled rješenja u najmanje dvije države članice EU-a (uzimajući u obzir potrebnu fleksibilnost ako se npr. radi o manjim izmjenama i dopunama) 2.7.2. Utvrditi obvezu u poslovcima VM BiH / vlada da obrazloženja nacrta / prijedloga pravnih propisa uključuju pregled uređenja iste materije, odnosno područja na drugim razinama vlasti	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH	Utvrdjena obveza komparativnog pregleda	3	Prosinac 2014.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Izrada politika, koordinacija i bolja regulativa

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.8. Uspostaviti informacijski sustav za potporu procesu pripreme i usvajanja propisa (zakona i podzakonskih akata) koji uključuje i elemente e-demokracije (objava nacrta na internetu, otvorenost za komentare) i koji je integriran sa sustavom za upravljanje dokumentima, sustavom e-sjednica VM BiH / vlada i električnom bazom propisa	2.8.1. Izmjene i dopune poslovnika VM BiH / vlada i zakonodavnih tijela (po potrebi) 2.8.2. Izgradnja informacijskog sustava 2.8.3. Povezivanje sa sustavom za upravljanje dokumentima, e-bazom propisa i sustavom e-sjednica VM BiH / vlada	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH Ured za zakonodavstvo VM BiH Ured za zakonodavstvo Vlade FBiH Republičko tajništvo za zakonodavstvo Vlade RS-a Ured za zakonodavstvo Vlade BD BiH Tajništva i zakonodavno-pravna povjerenstva zakonodavnih tijela	Informacijski sustav operativan	3	Prosinac 2013.

DIO 1.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Iznada politika, koordinacija i bolja regulativa

DIO 1.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.9. Unaprijediti sustave e-sjednica VM BiH / vlada	2.9.1. Nadograditi sustav e-sjednica VM BiH / vlada tako da se osigura razmjena dokumenata u svim fazama procedure isključivo u elektroničkom obliku 2.9.2. Nadograditi sustav e-sjednica VM BiH / vlada tako da bude integriran sa sustavom za upravljanje dokumentima (Document Management System – DMS ⁴)	Generalno tajništvo VM BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH Generalno tajništvo Vlade RS-a Tajništvo Vlade BD BiH Centar za e-vladu VM BiH AID RS, Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Nadograđen sustav e-sjednica VM BiH / vlada Integriran s DMS-om	2	Kraj 2012.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Izrada politika, koordinacija i bolja regulativa

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.10. Uspostaviti i održavati sveobuhvatnu elektroničku bazu zakonskih i podzakonskih propisa, kojoj se može pristupiti s jednog mjesto i kroz integrirani web-portal	<p>2.10.1. Uspostaviti jedinstvenu elektroničku bazu koja će uključivati sve važeće zakone i podzakonske akte (uključujući zakonske propise koji trenutačno nisu dostupni u elektroničkom obliku) koji će biti označeni i klasificirani prema raznim kriterijima. Ove će oznake odgovarati organigramima koji prikazuju usklađivanje bh. zakonodavstva s <i>acquisom</i>. Baza će biti povezana sa sustavom za potporu procesu usvajanja propisa</p> <p>2.10.2. Vršiti redovito održavanje i ažuriranje elektroničke baze zakonskih i podzakonskih propisa</p>	<p>Ured za zakonodavstvo VM BiH</p> <p>Ured za odnose s javnošću Vlade FBiH u suradnji s Uredom za zakonodavstvo Vlade FBiH</p> <p>Republičko tajništvo za zakonodavstvo Vlade RS-a</p> <p>Ured za zakonodavstvo Vlade BD BiH</p>	<p>Jedinstvena elektronička baza propisa uspostavljena Broj preuzetih propisa iz jedinstvene elektroničke baze</p> <p>Učestalost ažuriranja jedinstvene elektroničke baze</p>	2 3	2.10.1. Lipanj 2012. 2.10.2. Prosinac 2012. (kontinuirano do kraja 2014.)
2.11. Objaviti sve propise (zakonske i podzakonske akte) i njihove prečišćene tekstove iz nadležnosti ministarstva, odnosno drugog tijela uprave ili upravne organizacije na njihovim web-stranicama	<p>2.11.1. Objaviti na web-stranicama ministarstava i drugih tijela uprave u BiH elektroničke verzije svih zakona i drugih propisa iz njihove nadležnosti</p> <p>2.11.2. Vršiti redovito održavanje i ažuriranje elektroničkih verzija svih zakona i drugih propisa iz nadležnosti ministarstva, odnosno drugog tijela uprave</p>	Sva ministarstva i druga tijela uprave u BiH	<p>Broj posjeta web-stranici Broj preuzetih propisa s web-stranice</p> <p>Učestalost ažuriranja jedinstvene elektroničke baze</p>	2 2	2.11.1. Prosinac 2011. 2.10.2. Prosinac 2012. (kontinuirano do kraja 2014.)

DIO 1.



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

2. Iznada politika, koordinacija i bolja regulativa

DIO 1.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.12. Vršiti pripremu i objavu prečišćenih tekstova zakona i drugih propisa	2.12.1. Izmijeniti i dopuniti poslovnike zakonodavnih tijela i VM BiH / vlada (razine vlasti koje to nisu implementirale) odredbama prema kojim zakonodavno tijelo i VM BiH / vlade osim izmjena i dopuna propisa na istoj ili nekoj sljedećoj sjednici usvaja i prečišćeni tekst propisa (ili, kao ravnopravna alternativna solucija, službene prečišćene tekstove izradi nadležno tijelo bez službenog usvajanja u zakonodavnom tijelu, odnosno na VM BiH / vladama) 2.12.2. Usvojiti na VM BiH / vladama odluku da ministarstva, svako u svojoj oblasti, pripreme i objave prečišćene tekstove svih propisa 2.12.3. Pripremiti i objaviti prečišćene tekstove	Ured za zakonodavstvo VM BiH Ured za zakonodavstvo Vlade FBiH Republičko tajništvo za zakonodavstvo Vlade RS-a Ured za zakonodavstvo Vlade BD BiH Tajništva zakonodavnih tijela Druge nadležne institucije na svim razinama vlasti Sve institucije	Poslovnički izmijenjeni i dopunjeni na odgovarajući način Broj izrađenih i objavljenih prečišćenih tekstova propisa u službenim glasnicima / novinama	2	Prosinac 2012. (kontinuirano do kraja 2014.)



DIO 1. STRATEŠKO PLANIRANJE, KOORDINACIJA I IZRADA POLITIKA

Endnote

¹ Organizacijska struktura središnjih jedinica je u nadležnosti svake razine vlasti i RAP-om 1 se nemjeravaju harmonizirati te strukture. Pod pojmom »središnje jedinice« podrazumijevaju se generalna tajništva, odnosno tajništva, uredi za zakonodavstvo, uredi / kabineti premijera, odnosno predsjedatelja Vijeća ministara i druge jedinice koje su odgovorne premijerima / predsjedatelju Vijeća ministara BiH, odnosno generalnim tajnicima. Poznato je da su i u zemljama članicama EU-a strukture tzv. centra vlade (center of government) organizirane na različite načine.

² Provjera se može organizirati decentralizirano tako da je svako ministarstvo vrši u pogledu usklađenosti s dokumentima iz svojega radnog područja.

³ Osnovna odgovornost za poštivanje standarda je na predlagaču, ali je potreban i sustav kontrole. Sustav kontrole može biti decentraliziran, tako da se za svaki element odredi institucija koja će vršiti sadržajnu kontrolu. Npr.: za procjenu utjecaja na javne financije – ministarstvo financija, za pravnu kontrolu – ured za zakonodavstvo.

⁴ Veza s IT 4.4.

DIO 1.

RAP 1

Revidirani
Akcijski
Plan 1

Dio 2 Javne financije



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Концеларија координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

DIO 2.

Tabela Revidiranog Akcijskog plana 1 u oblasti Javne financija ima osam poglavlja, i to:

- Dimenzija politike sustava javnih financija
- Povećanje efikasnosti i efektivnosti upravljanja proračunom
- Poboljšanje računovodstvenog okvira i funkcije sustava trezora
- Uvođenje javne interne finansijske kontrole (Public Internal Financial Control – PIFC) u skladu s relevantnim standardima EU-a
- Poboljšanje organizacijske strukture i investiranja u izgradnju kapaciteta
- Razvoj javno-privatnog partnerstva
- Sustav javnih nabava
- Povećanje efikasnosti upravljanja javnim dugom.

Dodatak ovoj tabeli, za razliku od Akcijskog plana 1, su šesto, sedmo i osmo poglavlje, odnosno Razvoj javno-privatnog partnerstva, Sustav javnih nabava i Povećanje efikasnosti upravljanja javnim dugom. Osim ovog dodatka, glavne izmjene u odnosu na Akcijski plan 1 odnose se na izostavljanje aktivnosti, odnosno ciljeva koji su ispunjeni, objedinjavanje ciljeva koji se tematski poklapaju ili ponavljaju, reviziju rokova i vremenskog okvira za implementaciju

djelomično ispunjenih ciljeva, izostavljanje nekih mjera koje po tematskom sadržaju više odgovaraju drugim oblastima Strategije reforme javne uprave (kao npr. neke aktivnosti u vezi s upravljanjem ljudskim potencijalima) i revidiranje aktivnosti za ciljeve koji su se u prethodnom razdoblju pokazali kao posebno važni, ali neprovedivi u prvobitno zamišljenom roku.

Svaki cilj u novoj tabeli ima jasno definiran indikator uspjeha kako bi se monitoring implementacije aktivnosti ubuduće lakše provodio te kako bi se izbjeglo arbitrarно ocjenjivanje stupnja implementacije svakog pojedinačnog cilja.

Prvo poglavlje, Dimenzija politike sustava javnih financija, odnosi se na redovitu izradu makrofiskalnog okvira za čitavu Bosnu i Hercegovinu, redovitu izradu konsolidiranog računa javnog sektora i efikasniji pristup raspodjeli prihoda od neizravnih poreza. Praksa je pokazala da se aktivnosti u okviru ovih ciljeva ne ispunjavaju pravodobno (poput usvajanja Dokumenta okvirnog proračuna - DOP), da sveobuhvatni fiskalni okvir ne uključuje uvijek i tabele o stawkama prihoda, rashoda, financiranja i fiskalnih ciljeva za svaku razinu vlasti pojedinačno, da je još uvijek potrebna bolja razmjena podataka i suradnja između različitih razina vlasti, te da postoje prepreke u vertikalnoj raspodjeli sredstava od neizravnih poreza, što usporava proces izrade nacrtta okvirnog proračuna i fiskalnog okvira te da je, stoga, nužno kontinuirano raditi na poboljšanju dimenzija politike sustava javnih financija. Iz ovog su poglavlja izostavljeni ispunjeni ciljevi iz Akcijskog plana 1, poput izrade zakona o fiskalnom vijeću i uspostave tajništva fiskalnog vijeća.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

Drugo poglavlje, Povećanje efikasnosti i efektivnosti upravljanja proračunom, svedeno je na šest ključnih ciljeva: daljnja harmonizacija procesa izrade DOP-a na svim razinama vlasti i njegova pravodobna izrada, transparentna potrošnja javnih sredstava, jačanje komunikacije između menadžmenta institucija i jedinica za financije, potpuno uvođenje programskog budžetiranja u javnoj upravi, pravodobno uključivanje parlamenta u proces donošenja proračuna te uključivanje svih izvanproračunskih fondova u srednjoročni okvir rashoda i proces planiranja proračuna u deset koraka.

Ovi su ciljevi u sličnom obliku bili dio Akcijskog plana 1, ali se u međuvremenu ispostavilo da ih u zacrtanim rokovima nije bilo moguće implementirati u potpunosti zbog nerealno planiranih rokova ili nedostatka kapaciteta, zbog toga što su određene aktivnosti nejasno definirane ili su kontinuirane prirode i stvar konstantnog jačanja kapaciteta i poboljšanja efikasnosti te zbog toga što je stupanj implementacije nemoguće u potpunosti ocijeniti bez jasnog indikatora uspjeha. U tom smislu, nova tabela sadrži detaljno razrađene i preformulirane aktivnosti za implementaciju svih navedenih ciljeva, npr. „što točno znači uvođenje programskog budžetiranja i koje mjere bi proračunski korisnici trebali poduzeti kako bi se taj cilj ostvario, te odgovarajuće indikatore uspjeha u svrhu evaluacije svih aktivnosti u narednom razdoblju“. Ostvareni ciljevi iz Akcijskog plana 1, poput uključivanja Brčko Distrikta BiH u proces Srednjoročnog okvira rashoda, inkorporacija novih elemenata DOP-a i proračunskog procesa, su eliminirani iz nove tabele.

Treće se poglavlje odnosi na poboljšanje računovodstvenog okvira i funkcije sustava trezora. I u ovom dijelu reformske oblasti Javne financije praksa je pokazala da su neke od aktivnosti predložene u Akcijskom planu 1 preambiciozne, s obzirom na postojeće kapacitete, ili da su rokovi za ispunjenje tih aktivnosti nerealni te da ih je stoga nužno preformulirati i definirati točne indikatore uspjeha. Nova tabela sadrži četiri ključna cilja: utvrđivanje točnih kapaciteta za uvođenje suvremenih međunarodnih računovodstvenih standarda i obračunskog modela računovodstva u javnoj upravi, uvođenje funkcije trezora u čitavoj javnoj upravi, poboljšanje funkcije trezora i kontinuirana modernizacija informacijskog sustava trezora. U Akcijskom planu 1 za cilj je bilo postavljeno uvođenje IPSAS standarda, međutim i dalje je nejasno kakvi kapaciteti trenutačno postoje za implementaciju ovog cilja te je stoga nužno utvrditi točno stanje, definirati projektni zadatak, kako bi se tražila donatorska pomoć. Također, većina općina, kao i izvanproračunski fondovi, i dalje nisu uvezani u trezorsko poslovanje kao ostali proračunski korisnici, dok su poboljšanje funkcije trezora i modernizacija informacijskog sustava stvar kontinuirane aktivnosti.

Četvrto se poglavlje odnosi se na uvođenje PIFC-a, u skladu s relevantnim standardima EU-a. Iz ovog dijela tabele uklonjene su provedene aktivnosti, poput izrade strategija za uvođenje PIFC-a te predložene izrade zakona o plaćama i naknadama, koje su bliže tematiki drugih reformskih oblasti. Nova tabela sadrži dva cilja: implementacija PIFC strategija i uvođenje interne revizije s aktivnostima koje se odnose na obuku kadrova i usvajanje zakonodavstva harmoniziranog sa standardima EU-a te jasno definiranim indikatorima uspjeha.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

DIO 2.

Peto poglavlje, Poboljšanje organizacijske strukture i investiranja u izgradnju kapaciteta, naglašava potrebu za posebnim fokusom na izgradnju kapaciteta u ministarstvima financija i to, prije svega, u jačanju jedinica koje su odgovorne za proračun i fiskalnu politiku.

Šesto i sedmo poglavlje Revidiranog Akcijskog plana 1 za oblast Javne financije odnosi se na razvoj javno-privatnog partnerstva i poboljšanje sustava javnih nabava. Ekonomski trendovi i međunarodna praksa ukazuju na nužnost pristupa sustavu razvoja javno-privatnog partnerstva kao jednog od mogućih finansijskih instrumenata koji bi mogao pospješiti ili rasteretiti javnu potrošnju. Da bi takav sustav bio transparentan i efikasan, nužno je u potpunosti harmonizirati i modernizirati relevantna pravila i regulacije javno-privatnog partnerstva u Bosni i Hercegovini te usvojiti moderno zakonodavstvo na svim razinama vlasti. Također, međunarodna praksa i iskustvo zemalja u regiji ukazuju da je moguće pristupiti poboljšanju sustava javnih nabava putem pojednostavljenja ovog procesa na način da se od ponuđača ne traže dokumenti koji su dostupni u javnim registrima, da se transparentnost jača putem objavljivanja tendera u elektroničkom obliku, da je nužno ulagati u jačanje kapaciteta kroz treninge i obuku službenika, što su dodatni ciljevi i aktivnosti Revidiranog Akcijskog plana 1 u oblasti Javne financije.

Osmo se poglavlje odnosi na povećanje efikasnosti upravljanja javnim dugom. U okviru ovog poglavlja, potrebno je izraditi adekvatne propise o javnome dugu, zaduživanju i jamstvima. Također je nužno razviti ili nabaviti softvere za upravljanje javnim

dugom te obučiti službenike odgovorne za zaduživanje i upravljanje javnim dugom.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

1. Dimenzija politike sustava javnih finansija

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.1. Redovita izrada makrofiskalnog okvira za čitavu BiH	1.1.1. Sveobuhvatni fiskalni okvir treba sadržavati, osim projekcija neizravnih poreza, i detaljne tabele i podatke o stawkama prihoda, rashoda, financiranja i fiskalnim ciljevima za BiH i za svaku razinu vlasti pojedinačno 1.1.2. Redovito usvajanje globalnog okvira fiskalne bilance i politika u BiH	Fiskalno vijeće i Savjetodavna skupina Fiskalnog vijeća BiH	Nadležne institucije dostavljaju sve potrebne podatke u skladu s rokovima radi izrade globalnog okvira fiskalne bilance i politika u BiH Globalni okvir fiskalne bilance i politike usvojen Dokument okvirnog proračuna pravodobno usvojen na osnovi podataka iz globalnog okvira	1	Kontinuirano
1.2. Redovita izrada konsolidiranog računa javnog sektora	1.2.1. Bolja suradnja i razmjena podataka između različitih razina vlasti	OMA, Skupina za konsolidaciju fiskalnih podataka (ministarstva financija, OMA i CB BiH)	Skupina za konsolidaciju fiskalnih podataka vrši konsolidaciju fiskalnih podataka za cijelu BiH suglasno MMF-ovoj metodologiji i pravodobno ih objavljuje na web-stranici OMA-e	2	Kontinuirano
1.3. Efikasniji pristup raspodjeli prihoda od neizravnih poreza	1.3.1. Zakonski definirana formula za vertikalnu raspodjelu sredstava i alokaciju prihoda od neizravnih poreza	Ministarstva financija Fiskalno vijeće BiH	Otklonjene prepreke u procesu izrade nacrta okvirnog proračuna i fiskalnog okvira, harmonizirane razvojne politike uvezane s finansijskim mogućnostima		Do kraja 2012.

DIO 2.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

2. Povećanje efikasnosti i efektivnosti upravljanja proračunom

DIO 2.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.1. Daljnja harmonizacija procesa izrade dokumenta okvirnog proračuna na svim razinama i pravodobna izrada dokumenta okvirnog proračuna za čitavu BiH	2.1.1. Daljnje poboljšanje fiskalne koordinacije i procesa planiranja proračuna na svim razinama vlasti u BiH 2.1.2. Razviti softver za izradu proračuna koji je kompatibilan sa sustavom trezora 2.1.3. Aktiviranje fiskalnog vijeća FBiH	Ministarstva financija PARCO Federalno ministarstvo financija	Harmonizirano i integrirano zakonodavstvo s procesom planiranja proračuna u 10 koraka tako da su rokovi između različitih razina vlasti u BiH funkcionalni i ostavljaju dovoljno vremena za proračunske korisnike da efikasno planiraju alokaciju sredstava Implementiran projektni zadatak za informacijski sustav upravljanja proračunom (Budget Management Information System – BMIS) Harmonizirano i integrirano proračunsko zakonodavstvo u FBiH	1	Do sredine 2014.
2.2. Transparentna potrošnja javnih sredstava	2.2.1. Uvođenje višegodišnjeg planiranja javnih sredstava uz pomoć budućeg BMIS-a	Ministarstva financija	Brza i efikasna softverska potpora procesu planiranja kapitalnih investicija	2	Do sredine 2012.
2.3. Daljnje jačanje komunikacije između menadžmenta institucija i jedinica za financije	2.3.1. Intenzivnije uključivanje rukovoditelja u proces pripreme proračuna i konzultacija između sektora za proračun u ministarstvima financija i proračunskih korisnika	Ministarstva financija i proračunski korisnici	Poboljšan proces odlučivanja, identifikacije i rangiranje prioriteta politika, ciljeva i finansijskih potreba. Poboljšan monitoring planiranih ciljeva, procjene učinka te interno i vanjsko izvještavanje	2	Kontinuirano



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

2. Povećanje efikasnosti i efektivnosti upravljanja proračunom

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.4. Potpuno uvođenje programskog budžetiranja u javnoj upravi u BiH	2.4.1. Posvetiti veću pozornost strateškom planiranju i evaluaciji programa. Proračunski korisnici na svim razinama vlasti trebali bi usvojiti interne pravilnike koji bi definirali detalje programiranja, odgovornosti, uloge i rokove za kompletiranje svake relevantne aktivnosti 2.4.2. Jačanje sektora za proračun u ministarstvima finacija te upošljavanje kvalificiranih službenika 2.4.3. Osigurati dodatnu tehničku pomoć ministarstvima finacija	Sve institucije javne uprave	Usvojeni interni pravilnici u svim ministarstvima Povećan broj kvalificiranih službenika Osigurana daljnja tehnička pomoć	1	Do kraja 2014.
2.5. Pravodobno uključivanje parlamenta u proces donošenja proračuna i prošireno izvještavanje prema parlamentu i javnosti	2.5.1. Poboljšati format izvještaja uz konzultacije s revizorima, parlamentarnim povjerenstvima i korisnicima 2.5.2. Nastaviti s obukom proračunskih korisnika kako bi se poboljšala kvaliteta dostavljenih informacija od strane proračunskih korisnika	Ministarstva finacija	Jasnije i transparentnije definicije mjera učinka i troškovne opravdanosti programa i aktivnosti proračunskih korisnika	1	Do kraja 2011.
2.6. Sva izvanproračunska sredstva i izvanproračunski fondovi moraju u potpunosti biti uključeni u srednjoročni okvir rashoda i proračunski proces	2.6.1. Nužno je fokusirati se na uključivanje izvanproračunskih fondova u planiranje proračuna u 10 koraka 2.6.2. Sve donacije moraju biti izražene u proračunu	Ministarstva finacija	Izvanproračunski fondovi uključeni u proces planiranja proračuna od 10 koraka Sve donacije izražene u proračunu	1	Do sredine 2014.

DIO 2.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

3. Poboljšanje računovodstvenog okvira i funkcije sustava trezora

DIO 2.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
3.1. Utvrditi točne kapacitete za uvođenje suvremenih međunarodnih računovodstvenih standarda i obračunskog modela računovodstva u javnoj upravi u BiH te tražiti donatorsku pomoć	3.1.1. Definirati projektni zadatak i plan aktivnosti za uvođenje IPSAS-a i prelaska na obračunsku osnovu u skladu sa standardima EU-a	Ministarstva financija	Kreirano koordinacijsko tijelo sastavljeno od predstavnika svih ministarstava financija na različitim razinama vlasti kako bi se sustavno analizirala ostvarivost svakog pojedinačnog standarda u dugoročnom razdoblju Usvojen akcijski plan za procjenu postojećih kapaciteta	2	Do kraja 2011.
3.2. Uvođenje funkcije trezora u čitavoj javnoj upravi	3.2.1. Uspostava trezora u općinama i izvanproračunskim fondovima	Ministarstva financija Direktori fondova i načelnici općina	Uveden trezor u lokalnim upravama i izvanproračunskim fondovima u FBiH prema definiranom roku (sredina 2011.)	2	Do kraja 2012.
3.3. Poboljšanje funkcije trezora	3.3.1. Informatizirati sustav trezora u BD BiH 3.3.2. Kontinuirano ulaganje u IT kapacitete 3.3.3. Razviti službu za klijente 3.3.4. Uvezati sve korisnike proračuna u trezorski sustav sa izravnom vezom	Direkcija za financije BD BiH PARCO	Trezor u BD BiH informatiziran Upozleni službenici, formiran „help desk“ Help služba razvijena Federacija i županije proveli preporuku Svjetske banke i uvezali manje proračunske korisnike u sustav trezora	2	Do Kraja 2012. Kontinuirano
3.4. Modernizacija informacijskog sustava trezora	3.4.1. Izrada studije koja će analizirati postojeći sustav trezora i predložiti poboljšanja 3.4.2. Traženje donatorske potpore za implementaciju modernizacije informacijskog sustava trezora	Ministarstva financija PARCO	Studija kompletirana Donatorska sredstva osigurana	1	Početak 2012.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

4. Uvođenje javne interne finansijske kontrole (Public Internal Financial Control – PIFC) u skladu s relevantnim standardima EU-a

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.1. Implementacija PIFC strategije	4.1.1. Raditi na uvođenju PIFC sustava u čitavoj BiH 4.1.2. Izraditi strategiju uvođenja PIFC-a u BD BiH	Ministarstva financija Direkcija za financije BD BiH	PIFC uveden na sve razine vlasti u BiH Urađena strategija u BD BiH	2	Do kraja 2014.
4.2. Uvođenje interne revizije	4.2.1. Raditi na obuci kadrova za poslove interne revizije 4.2.2. Usvojiti relevantne zakone na svim razinama harmonizirane sa zakonodavstvom EU-a	Ministarstva financija	Izgrađeni potrebni kapaciteti (broj službenika i treninga) Usvojeno i harmonizirano zakonodavstvo	2	Do kraja 2014.

DIO 2.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

5. Poboljšanje organizacione strukture i investiranja u izgradnju kapaciteta

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
5.1. Kontinuirana obuka osoblja u ministarstvima financija i zapošljavanje kompetentnih službenika	5.1.1. Izraditi dugoročni program za zapošljavanje i obuku	Ministarstva financija	Sustavno planirana izgradnja kapaciteta, broj obuka, broj sudionika obuke i povećan broj zaposlenih	2	Kontinuirano
5.2. 5.2.1. Jačanje jedinica koje su odgovorne za proračun i fiskalnu politiku unutar ministarstava financija u entitetima BiH 5.2.2. Upošljavanje dovoljnog broja IT stručnjaka za održavanje elektroničkih sustava 5.2.3. Osigurati dovoljan broj službenika za reforme unutar sektora za proračun u ministarstvima financija	5.2.1. Upošljavanje i trening kadrova i razvijanje nove organizacijske strukture	Ministarstva financija	Broj obuka, broj sudionika obuke	2	Kontinuirano



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

6. Razvoj javno-privatnog partnerstva

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
6.1. Pristupiti sustavu razvoja javno-privatnog partnerstva kao jednog od mogućih finansijskih instrumenata koji bi mogao pospješiti ili rastereti javnu potrošnju i ojačati investicije	6.1.1. Usvojiti zakone o javno-privatnom partnerstvu na svim razinama te ih harmonizirati sa zakonodavstvom EU-a 6.1.2. Obuka osoblja relevantnih institucija 6.1.3. Upoznavanje poslovne zajednice s javno-privatnim partnerstvom	Ministarstva financija Agencija za javne nabave BiH PARCO Povjerenstva za koncesije na svim razinama	Zakoni usvojeni na svim razinama vlasti te harmonizirani sa zakonodavstvom EU-a Osoblje u relevantnim institucijama i poslovna zajednica obučeni za provedbu javno-privatnog partnerstva	2	Do kraja 2011.

DIO 2.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

7. Sustav javnih nabavki

DIO 2.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
7.1. Poboljšati sustav javnih nabava u BiH	7.1.1. Pojednostaviti proces javnih nabava na način da se od ponuđača ne traže dokumenti koji su dostupni u javnim registrima 7.1.2. Objavljivati tendere u elektroničkom obliku na web-stranici Agencije za javne nabave BiH 7.1.3. Jačanje kapaciteta kroz treninge i obuku službenika	Agencija za javne nabave BiH	Pojednostavljen proces javnih nabava tako da se od ponuđača ne traže dokumenti dostupni u javnim registrima Tenderi se objavljaju u elektroničkom obliku na web-stranici Agencije za javne nabave BiH	1	Do kraja 2012.



DIO 2. JAVNE FINANCIJE

8. Povećanje efikasnosti upravljanja javnim dugom

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
8.1. Efikasnije upravljanje javnim dugom	8.1.1. Izrada adekvatnih propisa o dugu, zaduživanju i jamstvima 8.1.2. Razvoj / nabava softvera za upravljanje dugom i analizu finansijskih izvješća te nabava hardvera 8.1.3. Obuka službenika odgovornih za zaduživanje i upravljanje dugom	Ministarstva financija	Usvojeni zakonski i podzakonski akti o dugu, zaduživanju i jamstvima Razvijen / nabavljen softver za upravljanje dugom i analizu finansijskih izvješća te hardver Službenici odgovorni za zaduživanje i upravljanje dugom na svim razinama obučeni	1	Do kraja 2012.

DIO 2.

RAP 1

Revidirani
Akcijski
Plan 1

Dio 3

Upravljanje ljudskim potencijalima



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Конзулатаре координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

DIO 3.

Poznato je da su ljudski potencijali najveće bogatstvo svake organizacije i da učinak organizacije najviše ovisi od kompetentnosti (sposobnosti) zaposlenih i od njihove motivacije za rad. Zbog toga je područje upravljanja ljudskim potencijalima (ULJP) u reformi javne uprave od izuzetne važnosti.

Revidirani Akcijski plan 1 u reformskoj oblasti Upravljanje ljudskim potencijalima počinje definiranjem politike razvoja ljudskih potencijala u strukturama javne uprave u BiH. Politiku razvoja, kao ključni strateški dokument i okvir, će usvojiti Vijeće ministara BiH, odnosno vlade entiteta i Brčko Distrikta BiH. U prvom poglavlju reformske oblasti Upravljanje ljudskim potencijalima pod nazivom Opći pristup upravljanju ljudskim potencijalima pozornost je posvećena i pitanjima etike u javnoj upravi. Potrebna je afirmacija etičkih kodeksa državnih službenika, a posebnu pozornost treba obratiti na oticanje rizika sukoba interesa (situacija kad je službenik osobno interesno involviran u predmet koji rješava kao službena osoba pa se zbog toga postavi sumnja o njegovoj objektivnosti i nepristranosti).

Drugo se poglavlje odnosi na organizacijsko uređenje upravljanja ljudskim potencijalima. Za upravljanje ljudskim potencijalima odgovorni su svi rukovoditelji upravnih tijela i organizacija kao i svi rukovoditelji (menadžeri) organizacijskih jedinica. Odgovornosti i ovlasti na svakom rukovodnom radnom mjestu obuhvaćaju i upravljanje ljudskim potencijalima. Ljudski potencijali su, po definiciji, sastavni dio menadžerske odgovornosti, ali u svakoj upravnoj instituciji mora biti organizirana i posebna funkcija za ULJP kao potpora menadžmentu.

U akcijskom planu je predviđeno osamostaljivanje jedinica za ULJP i statusno izjednačavanje s jedinicom za finansijske poslove. Naravno, to važi za veće institucije javne uprave, dok u manjim institucijama neće postojati posebne jedinice jer to ne bi bilo racionalno. Umjesto toga, može se sistematizirati npr. jedno radno mjesto u rukovodstvu tijela za područje upravljanja ljudskim potencijalima.

Svaka razina vlasti (VM BiH / vlade) mora imati i središnju instituciju za upravljanje ljudskim potencijalima koja je odgovorna za kreiranje općih politika (zakonodavstvo, provedbeni propisi, kolektivni ugovori), koordinaciju politika upravljanja ljudskim potencijalima i obavljanje horizontalnih implementacijskih aktivnosti. Izrada politika na ovom području se može organizirati u središnjoj instituciji Vijeća ministara BiH / vlada ili u okviru nekog ministarstva (ministarstva nadležnog za javnu upravu), a provedbene središnje institucije mogu biti organizirane i kao relativno samostalne agencije za državnu službu. Sve te institucije već postoje pa zbog toga Revidirani Akcijski plan 1 predviđa njihovo daljnje jačanje putem obuka, jačanja njihovih nadležnosti i kreiranja mreže za koordinaciju rukovoditelja za ULJP. U takvoj se mreži mogu predstavljati dobre prakse, rješavati zajednički problemi i formulirati zajednički standardi.

Treće poglavlje, Upravljanje informacijama, namijenjeno je Informacijskom sustavu za upravljanje ljudskim potencijalima (Human Resource Management Information System – HRMIS). Taj je sustav već u određenoj mjeri uspostavljen i treba početi njegova



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

operativna primjena. Informacijski sustav će služiti kao potpora procesima upravljanja ljudskim potencijalima (zapošljavanje, ocjenjivanje radne uspješnosti, napredovanje, obuka, plaće i prava iz radnog odnosa, godišnji razgovori itd.), a, također, i kao baza podataka za potporu menadžerskom odlučivanju. Indikator uspješne realizacije ovog cilja je, između ostalog, mogućnost da kroz HRMIS budu pronađeni potencijalni kandidati za upražnjena radna mjesta po različitim kriterijima (znanja, vještine, iskustva, obrazovanje...).

Četvrti poglavlje odnosi se na planiranje ljudskih potencijala. Planiranje se mora uvesti na razini svake vlade, odnosno Vijeća ministara BiH za kompletну državnu službu na određenoj razini vlasti, kao i na razini svake pojedinačne institucije. Za pripremu i usklađivanje plana za ULJP za kompletну državnu službu odgovorne su središnje (»ključne«) institucije koje će pripremiti i zajedničku metodologiju za planiranje u pojedinim institucijama.

Peto poglavlje govori o regrutiranju i odabiru (selekciji) kadrova. Prvi cilj odnosi se na kvalitetu i objektivnost selekcije. Naime, predviđena je uspostava ujednačenih kriterija za selekciju kandidata i afirmacija koncepta selekcije na temelju »kompetencija«. Kompetencije su pojam na kojem se zasniva moderno upravljanje ljudskim potencijalima.

Radi se o tome da je za svako radno mjesto potrebno definirati ona znanja, vještine, sposobnosti, osobne karakteristike suradnika, motive i vrijednosti koji su potrebni za uspješno i efikasno

obavljanje posla (kompetencije). Isto tako, potrebno je razviti i metode za prepoznavanje kompetencija kod pojedinih kandidata kako bi za svako radno mjesto odabrali kandidata koji najviše odgovara »kompetencijskom profilu« radnog mjesata.

Razvoj modela kompetencija nije značajan samo za selekciju kandidata već i za upravljanje radnom uspješnosti i za karijerni razvoj državnih službenika. U ovom je poglavlju istaknuta i potreba za promocijom državne službe kako bi u javnu upravu privukli kvalitetne kandidate. Naravno, promocija je samo jedna od mjera za podizanje kvalitete državne službe, a potrebne su i druge mjere, osobito na području platnog sustava.

Kod upravljanja radnom uspješnosti, predviđeno je da se ocjena radne uspješnosti veže za stupanj ispunjenja dogovorenih radnih ciljeva. Ti ciljevi moraju biti dogovoreni (odnosno rukovoditelj ih mora predstaviti suradniku) unaprijed. Zbog toga je predviđeno uvođenje obveze »godišnjeg razgovora« kao značajnog alata za upravljanje ljudskim potencijalima. Kao indikator uspješnosti, postavljen je broj i procent obavljenih godišnjih razgovora. Krajnji cilj mora biti da svake godine svaki menadžer obavi takav razgovor sa svakim suradnikom.

Ocjena rada mora proizlaziti iz unaprijed dogovorenih ciljeva i standarda i rukovoditelj je mora obrazložiti suradniku u posebnom razgovoru. U poglavlju o upravljanju radnom uspješnosti predviđena je još jedna značajna mjeru: uvođenje redovitog mjerjenja zadovoljstva zaposlenih. Kroz mjerjenje, rukovodstvo institucije dobiva povratnu informaciju o stanju i na tom temelju



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

DIO 3.

može usvojiti mjere za poboljšanje zadovoljstva zaposlenih, a zadovoljstvo zaposlenih jedan je od bitnih indikatora uspješnosti neke organizacije te, ujedno, i značajan faktor njezine efikasnosti.

U segmentu obuka za državne službenika uspostavljena je potreba za unaprjeđenjem sustava utvrđivanja potreba za obukom (Training Needs Analysis – TNA). Taj se proces mora povezati s procesom obavljanja godišnjih razgovora i procesom ocjenjivanja rada u organizacijama. Naglašena je i potreba za unaprjeđenjem koordinacije pripreme i implementacije planova obuke u tzv. horizontalnim područjima javne uprave. To su ona područja obuke koja su u principu potrebna svim institucijama (eurointegracije, upravni postupak, upravljanje ljudskim potencijalima, javne nabave itd.).

U osmom je poglavlju predviđena izrada analize svih radnih mesta u cilju usvajanja standardne klasifikacije radnih mesta koja uključuje i standardizirani opis uvjeta za zapošljavanje na radnom mjestu i standardizirani opis poslova na radnom mjestu. Klasifikacija će služiti i kao temelj za vrednovanje radnih mesta. Kvalitetna klasifikacija i opisi radnih mesta su i uvjet za uređen platni sustav.

S klasificiranjem radnih mesta povezan je i cilj uspostave modela kompetencija – da se utvrde ključne kompetencije za pojedine kategorije radnih mesta i za pojedina radna mjesta državnih službenika, a kompetencije su ona znanja, vještine, sposobnosti, osobne karakteristike, motivi i vrijednosti suradnika koji su potrebni za uspješno i efikasno obavljanje posla. Za razvoj sustava

upravljanja ljudskim potencijalima model kompetencija je izuzetno značajan. U Revidiranom Akcijskom planu 1 predviđeno je da se model kompetencija uspostavi u prvoj fazi za rukovodeće, a u narednim fazama i za ostale državne službenike.

Deveto se poglavlje odnosi na platni sustav u javnoj upravi. Ambiciozan cilj je vrednovanje svih radnih mesta u državnim službama (svakoj posebno). Naravno, temelj za tu aktivnost je klasifikacija radnih mesta (vidi gore) koja uključuje i opis poslova i procjenu zahtjevnosti i odgovornosti. Na toj se osnovi treba pripremiti vrednovanje u smislu utvrđivanja ujednačenih koeficijenata za radna mjesta istog tipa, odnosno iste zahtjevnosti i odgovornosti. U platnom sustavu je uspostavljen i cilj da se omogući napredovanje (i u materijalnom smislu) službenicima koji se istaknu svojim natprosječnim radom (visokim ocjenama radne uspješnosti). Takvo napredovanje znači i motiviranje uspješnih suradnika i unosi viši stupanj pravednosti u sustav.

Zadnje, deseto, poglavlje je u određenoj mjeri nesimetrično s obzirom na ostala poglavlja. Radi se o novom području koje je povezano sa svim područjima reforme javne uprave i moglo bi se staviti i u neku drugu reformsku oblast ili čak uspostaviti posebnu oblast.

Upravljanje cjelovitom kvalitetom (Total Quality Management – TQM) predstavlja moderan pristup praćenju i unaprjeđenju uspješnosti organizacija. Radi se o modelima koji su bili razvijeni u privatnom sektoru, a upotrebljivi su i u organizacijama javnog sektora. Ti se modeli baziraju na nizu mjerila i indikatora pomoću



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

kojih se ocjenjuje uspješnost organizacije. Takva mjerila su npr. zadovoljstvo zaposlenih, korisnika i partnera organizacije, savladavanje procesa, ključni rezultati poslovanja itd. U velikoj mjeri u javnoj upravi se koriste modeli, odnosno sustavi, poznati u privatnom sektoru npr. ISO i EFQM.

Posebno je za potrebe javne uprave i šireg javnog sektora, uz pomoć Europskog instituta za javnu upravu u okviru Europske mreže za javnu upravu, razvijen Opći okvir za ocjenjivanje organizacija u javnom sektoru (Common Assessment Framework – CAF), i to na temelju EFQM modela. CAF koristi veliki broj upravnih institucija u državama članicama EU-a. Za uporabu sustava upravljanja cjelovitom kvalitetom potrebni su iskreni motivi rukovodstva organizacije, a uporabom tih modela mogu se postići velike prednosti. Uporaba TQM modela u principu ne smije biti obvezna, nego se samo preporučuje i potiče, tako da je zadatak Ureda koordinatora za reformu javne uprave (koji je tu postavljen kao odgovorna institucija) da promovira uporabu TQM instrumenata, razvije potrebne obuke, nudi potrebne informacije i funkcioniра kao središnja točka ove inicijative.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

1. Opći pristup ULJP-u

DIO 3.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.1. Definirati politiku razvoja ULJP-a u strukturama javne uprave u BiH, zasnovanu na usaglašenim principima	1.1.1. Pripremiti prijedlog politike razvoja ULJP-a u periodu 2011.-2014. i usvojiti ga	Ključne institucije za ULJP ¹	Prihvaćenost dokumenta politika razvoja ULJP-a na razini VM BiH / vlada i BD BiH	2	Do kraja 2011.
1.2. Smanjiti rizike sukoba interesa i unaprijediti etiku u javnoj upravi	1.2.1. Precizirati nadležnosti odgovornih tijela za pitanja sukoba interesa u državnoj službi 1.2.2. Afirmirati implementaciju odredbi etičkih ili kodeksa ponašanja u praksi 1.2.3. Uvesti posebne / standardizirane programe obuke iz oblasti antikorupcije i sprječavanja sukoba interesa u državnoj službi	Ključne institucije za ULJP Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije	Zakonom definirane nadležnosti odgovornih tijela Broj slučajeva i ishodi rješavanja slučajeva sukoba interesa u izvješćima nadležnih institucija Broj realiziranih obuka na godišnjoj razini, broj sudionika, evaluacija	1	Do kraja 2013.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

2. Organizaciono uređenje

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.1. Razina središnjih institucija Ojačati kapacitete središnjih institucija za ULJP, paralelno u segmentima razvoja strategija i / ili politika, izrade propisa i osiguravanja uputa i savjeta pojedincima i institucijama ²	2.1.1. Organizirati obuku za osoblje središnjih institucija za ULJP 2.1.2. Izmijeniti relevantne propise (tamo gdje je to nužno) kako bi se segment izrade politika, odnosno strategija stavio u nadležnost središnjih institucija za ULJP 2.1.3. Uspostaviti mrežu rukovoditelja za ULJP pod koordinacijom središnjih institucija za ULJP	Ključne institucije za ULJP ¹	Broj organiziranih obuka, broj polaznika na obukama Postojanje odredbi koje eksplicitno daju mandate središnjim institucijama za ULJP da rade na kreiranju strateških dokumenata Postojanje mreže rukovoditelja za ULJP, frekvencija sastanaka, broj izlaznih rezultata (preporuke, mišljenja, sugestije glede mogućih rješenja)	2	Do sredine 2012.
2.2. Razina pojedinačnih institucija Osamostaliti funkciju za ULJP na način da bude posebna organizacijska jedinica (tamo gdje veličina institucije to zahtijeva) izdvojena iz općih i pravnih poslova i da statusno i hijerarhijski bude jednaka organizacijskoj jedinici za finansijske poslove	2.2.1. Stvoriti zakonske i proceduralne prepostavke i оформити organizacijske jedinice i/ili radna mesta za poslove ULJP-a 2.2.2. Osigurati detaljne specifikacije za standardizirane opise poslova i profile osoblja za ULJP i izmijeniti sistematizaciju 2.2.3. Definirati standardizirani program obuke za osoblje za ULJP i realizirati obuke	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Broj institucija sa samostalno uređenom funkcijom za ULJP Godišnja izvješća središnjih institucija za ULJP koja sadrže podatke o procjeni suradnje s pojedinačnim institucijama Broj realiziranih obuka na godišnjoj razini, broj sudionika i evaluacija	2	Do sredine 2012.

DIO 3.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

3. Upravljanje informacijama

DIO 3.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
3.1. Operacionalizirati Informacijski sustav za ULJP (HRMIS ³) i koristiti ga kao alat za menadžersko planiranje i odlučivanje (veza s IT 4.4)	3.1.1. Stvoriti preduvjete za dugoročnu održivost i daljnji razvoj Informacijskog sustava (financijska sredstva, kapaciteti u središnjim institucijama za ULJP, izmjene propisa – gdje je potrebno) 3.1.2. Osigurati da institucije putem jedinica /osoblja za ULJP osiguraju punu funkcionalnost Informacijskog sustava i njegovu uporabu u praktičnom radu na poslovima ULJP-a 3.1.3. Omogućiti da se sustav koristi za dostavljanje podataka i redovitih izvješća menadžmentu i ADS-u u vezi s pitanjima iz domene ULJP-a	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Broj institucija koje u operativnom smislu koriste Informacijski sustav za ULJP Etabliranje Informacijskog sustava za ULJP kao obvezujućeg sustava / oruđa za vođenje središnje kadrovske evidencije Vrste i broj izvješća koja generira Informacijski sustav za ULJP Broj i vrsta pojedinačnih ULJP poslova/procesa u kojima osoblje koristi Informacijski sustav za ULJP, broj funkcionalnosti sustava u praksi Mogućnost da kroz Informacijski sustav za ULJP budu pronađeni potencijalni kandidati za upražnjena radna mjesta po različitim kriterijima	1	Do kraja 2012.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

4. Planiranje

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.1. Uvođenje modernog planiranja za ULJP u proces godišnjeg planiranja VM BiH / vlada, u svim strukturama državne službe i na razini pojedinačnih institucija	4.1.1. Određivanje institucije koja je nositelj planiranja za ULJP za kompletnu državnu službu (za svaku strukturu posebno) 4.1.2. Izrada i prihvatanje metodologije kadrovskog planiranja na svakoj pojedinačnoj razini (odluka VM BiH / vlada ili kroz izmjene propisa) 4.1.3. Povezati sustav planiranja za ULJP s tekućim i srednjoročnim proračunskim planovima, sustavom programskog budžetiranja i okvirnim dokumentima politika za ULJP 4.1.4. Uvesti sustav u uporabu i analizirati njegovu djelotvornost	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Zadužena konkretna institucija za planiranje za ULJP (na svakoj razini) Postojanje metodologije kadrovskog planiranja Postojanje godišnjih kadrovskih planova na razinama VM BiH / vlada, kao i pojedinačnih institucija (4.1.3. i 4.1.4.)	3	4.1.1. Do kraja 2011. 4.1.2. Do kraja 2013. 4.1.3. Do kraja 2014. 4.1.4. Do kraja 2014.

DIO 3.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

5. Regrutiranje i odabir kadrova

DIO 3.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
5.1. Uvesti u proces selekcije ujednačene kriterije za procjenu kandidata ⁴	5.1.1. Razviti ujednačene kriterije koje bi članovi povjerenstava uzimali kao osnovu za procjenu kandidata tijekom intervjuza za posao 5.1.2. Utvrditi efikasnije koncepte i sadržaj pismenog testa u okviru ispita provjere znanja (na razinama gdje postoji ovakva organizacija testiranja kandidata) 5.1.3. Razmotriti mogućnost uvođenja instituta preporuka u proces selekcije državnih službenika	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Utvrđeni ujednačeni kriteriji procjene i poboljšane metode selekcije kandidata na intervjuu Kriteriji uvedeni u uporabu u natječajnim procedurama (javni i interni oglasi)	2	5.1.1. Do sredine 2012.
5.2. Uvesti i afirmirati uporabu kompetencija (znanja, vještine, sposobnosti, personalne karakteristike, itd.) u procesu selekcije kandidata	5.2.1. Izmijeniti odgovarajuće propise (tamo gdje je to nužno) kako bi se ocjenjivanje na osnovi kompetencija uvelo u praksu kod razgovora za posao 5.2.2. Pripremiti standardizirane programe obuke za osoblje središnjih institucija za ULJP i članove povjerenstava za izbor. Programi obuke realizirani na godišnjoj razini kao sastavni dio redovitih programa obuke		Omogućena uporaba kompetencija Broj obuka, broj sudionika obukea	3	5.2.1. Do sredine 2013. 5.2.2. Za prvi dio rok je kraj 2013., nakon toga kontinuirano
5.3. Promovirati vrijednosti državne službe i privlačenje posebnih kategorija zaposlenika	5.3.1. Provesti aktivnosti usmjerenе na regrutiranje stručnih, mladih i perspektivnih kadrova u državnoj službi (promocije na fakultetima, ugovori o stipendiranju) u cilju stvaranja šireg kruga potencijalnih aplikantaa	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Broj promocijskih akcija, broj ugovora o stipendiranju	2	Kontinuirano



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

6. Upravljanje učinkom

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
6.1. Vezati ocjenu radne uspješnosti za stupanj ispunjenja dogovorenih radnih ciljeva (u pogledu kvantitete i kvalitete)	6.1.1. Izmijeniti relevantne propise (tamo gdje je to nužno) na način da se uvede obveza postavljanja radnih ciljeva (u okviru godišnjeg razgovora) i procjene stupnja njihova ispunjenja 6.1.2. Ustanoviti standardizirani program obuke za upravljanje učinkom (godišnji razgovori, postavljanje ciljeva, ocjenjivanje radne uspješnosti...) za menadžere; programi obuke realizirani na godišnjoj razini kao sastavni dio redovitih programa obuke	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Uvedena obveza godišnjih razgovora i postavljanja radnih ciljeva Broj i procent obavljenih godišnjih razgovora Broj i procent obavljenih razgovora o ocjeni rada Izvješća o realiziranim ciklusima ocjenjivanja na razini pojedinačnih institucija i zbirno na razini središnjih institucija za ULJP Broj obuka i broj sudionika	1	Do sredine 2013.
6.2. Poboljšati radnu motivaciju, unaprijediti komunikaciju na relaciji menadžment – zaposleni i graditi pozitivno radno okruženje	6.2.1. Razviti mehanizam mjerena zadovoljstva na radu putem anketiranja uposlenika i uvesti ga u praksu 6.2.2. Uvesti praksu kreiranja priručnika za osoblje (novouposleno i postojeće) sa osnovnim podacima o instituciji, misiji i ciljevima, radnim procesima, sustavu ULJP-a i sl.	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Broj institucija koje vrše redovito anketiranje, broj i procent ispitanika, rezultati anketa Broj institucija koje su uvele priručnike za osoblje	1	Do sredine 2013.

DIO 3.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

7. Obuka i razvoj

DIO 3.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
7.1. Povezati analizu potreba za obukom (Training Needs Analysis - TNA) s procesom ocjenjivanja rada i godišnjim razgovorima	7.1.1. Organizirati obuku rukovodećim državnim službenicima o načinu analize potreba za obukom kroz pregled rezultata ocjene o radu i zapisa godišnjih razgovora 7.1.2. Utvrditi okvirnu zajedničku metodologiju za TNA (središnje institucije za ULJP) koje će pojedinačne institucije	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Broj obuka, broj polaznika, evaluacija Postojanje zajedničke metodologije	4	Do kraja 2014.
7.2. Unaprijediti koordinaciju pripreme i implementacije planova obuke i razvoja od zajedničkog interesa za sve strukture državne službe (obuke iz EUI-ja, RESPA-e i sl.)	7.2.1. Osigurati redovito dostavljanje informacija o potrebama za horizontalne obuke 7.2.2. Uspostaviti održive mehanizme suradnje između središnjih jedinica za ULJP i jedinica za ULJP u pojedinačnim institucijama po pitanju obuka od zajedničkog interesa	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Procjena središnjih institucija za ULJP i jedinica za ULJP u pojedinačnim institucijama o razini suradnje	3	Kontinuirano
7.3. Osigurati kontinuitet u pripremama i implementaciji srednjoročnih planova obuke i razvoja državne službe na svim razinama	7.3.1. Revidirati i pripremiti nove srednjoročne strategije obuke i razvoja državne službe po razinama 7.3.2. Osigurati finansijska sredstva za implementaciju strategija obuke u proračunima središnjih institucija za ULJP 7.3.3. Utvrditi način realizacije obuka imajući u vidu raspoloživost internih kapaciteta (unutarnji treneri u strukturama državne službe u BiH)	Ključne institucije za ULJP na svakoj razini	Ažurne trogodišnje strategije i operativni planovi njihove realizacije Proračuni za obuku odobreni u skladu sa strategijama Broj unutarnjih trenera i obuka koje su realizirali	2	Kontinuirano



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

8. Analiza poslova i klasifikacija radnih mjesta u državnoj službi

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
8.1. Izvršiti klasifikaciju radnih mjesta u svakoj pojedinačnoj strukturi državne službe u BiH	8.1.1. Provesti sveobuhvatnu analizu radnih mjesta i propisati klasifikaciju radnih mjesta (u različitim strukturama državne službe u BiH) 8.1.2. Standardizirati opise poslova glede sadržaja i uvjeta za pojedine kategorije i tipove radnih mjesta 8.1.3. Uskladiti sistematizacije radnih mjesta s klasifikacijom i standardnim opisima	Ključne institucije za ULJP + pojedinačne institucije na svakoj razini	Propisom VMBiH / vlada propisana klasifikacija radnih mjesta sa standardnim opisima Sistemizacije usklađene s propisom	1	8.1.1. Do kraja 2013. 8.1.2. Do kraja 2014.
8.2. Identificirati i utvrditi ključne kompetencije za pojedine kategorije i radna mjesta državnih službenika	8.2.1. Razviti opće okvire kompetencija za rukovodeće, a u narednim fazama i za ostale državne službenike	Ključne institucije za ULJP	Uspostavljeni opći okviri kompetencija	3	Do kraja 2014.

DIO 3.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

9. Plaće

DIO 3.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
9.1. Izvršiti vrednovanje radnih mjesta u institucijama javne uprave	9.1.1 Izmjena ili unapređenje propisa na kojima se zasniva sistem platnih koeficijenata	Ključne institucije za ULJP	Službenici s visokim ocjenama imaju pravo na napredovanje (horizontalno i vertikalno) Broj napredovanja na temelju ocjene Izvješća o radu institucija sadrže podatke o osoblju i promocijama	1	Do kraja 2013.
9.2. Stvoriti prepostavke da se kroz sustav plaća omogući napredovanje pojedinca	9.2.1. Izraditi ili izmijeniti propise (tamo gdje je to nužno) kojim će se regulirati horizontalno (u okviru istog zvanja) i vertikalno napredovanje (u više zvanje) zasnovano prvenstveno na ocjeni rada	Ključne institucije za ULJP	Službenici s visokim ocjenama imaju pravo na napredovanje (horizontalno i vertikalno) Broj napredovanja na temelju ocjene Izvješća o radu institucija sadrže podatke o osoblju i promocijama	1	Do kraja 2013.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

10. Upravljanje cjelovitim kvalitetom (TOTAL QUALITY MANAGEMENT - TQM)

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
10.1. Omogućiti uporabu nekog od modela upravljanja cjelovitom kvalitetom (CAF, EFQM i dr.) onim institucijama koje to žele	10.1.1. Prijevod i prilagodba odabranog modela TQM-a 10.1.2. Razvoj obuke o općim pitanjima i sustavima TQM-a 10.1.3. Razvoj obuke za uporabu odabranog modela TQM-a 10.1.4. Uspostava centra za informiranje u oblasti TQM-a, baza podataka	PARCO	Odabrani TQM model preveden i prilagođen 10.1.2. i 10.1.3. Obuka razvijena Broj obuka, broj polaznika, evaluacija Broj institucija koje upotrebljavaju odabrani model TQM-a Centar uspostavljen, nudi osnovne informacije (10.1.4.)	4	10.1.1. Do kraja 2013. 10.1.2 i 10.1.3. Do kraja 2014. 10.1.4. Do kraja 2014.
10.2. Promocija modela	10.2.1. Distribucija prevedenog modela TQM-a i osnovnih informacija institucijama	PARCO	Broj institucija kojima je poslana prevedena verzija odabranog modela TQM-a i osnovna informacija o modelu	4	Do sredine 2014.

DIO 3.



DIO 3. UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

Endnote

¹Pod pojmom ključne institucije podrazumijevamo agencije za državnu službu BiH i FBiH, Agenciju za državnu upravu RS-a, ministarstva pravde BiH i FBiH, Ministarstvo uprave i lokalne samouprave RS-a i nadležno tijelo za ljudske resurse Brčko Distrikta BiH.

²Pod pojmom središnjih institucija za ULJP podrazumijevamo agencije za državnu službu BiH i FBiH, Agenciju za državnu upravu RS-a, kao i Pododjel za ljudske resurse Brčko Distrikta BiH (uključujući i Odbor za zapošljavanje).

³Imajući u vidu sadržaj Akcijskog plana 1 u ovom segmentu, kao i dosadašnje rezultate u implementaciji HRMIS-a, preporučuje se rad na potpunoj operacionalizaciji HRMIS-a tamo gdje krajnji korisnici to smatraju najsrvishodnjim rješenjem.

⁴Pod ujednačenim kriterijima podrazumijeva se iznalaženje efektivnije strukture i kriterija za organizaciju ispita provjere znanja, uključujući pismeni test (tamo gdje postoji) i intervju. Ovo, osim ostalog, podrazumijeva i iznalaženje efikasnog rješenja glede bodovnih kriterija za pismeni i usmeni dio ispita provjere znanja (ukoliko se ispit sastoji iz ova dva dijela).

RAP 1

Revidirani
Akcijski
Plan 1

Dio 4

Upravni postupci i upravne usluge



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Концијулја координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

U Akcijskom planu 1 za provedbu Strategije reforme javne uprave ova je reformska oblast nosila naziv Upravni postupak. U Revidiranom Akcijskom planu 1 naziv reformske oblasti je izmijenjen u Upravni postupci i upravne usluge kako bi se time naglasilo:

- da se reformska oblast odnosi na sve upravne postupke (opće i posebne), a ne samo na opći upravni postupak
- da se u ovoj reformskoj oblasti u Revidiranom Akcijskom planu 1 najviše ističe usmjerenost prema korisnicima upravnih usluga.

Sadržaj Revidiranog Akcijskog plana 1 nije usmjeren na pravnoteoretska pitanja upravnog postupka, nego na sasvim praktična pitanja koja su značajna za svakog građanina i svaki poslovni subjekt u Bosni i Hercegovini. Na taj način ciljevi i mjere iz oblasti Upravni postupci i upravne usluge dobivaju na težini i postaju najreprezentativniji dio Revidiranog Akcijskog plana 1.

Crvena nit u ovoj oblasti je poboljšanje kvalitete usluga za građane i poslovne subjekte. Ciljevi su postavljeni na takav način da donose konkretnu dodatnu vrijednost u pravcu većeg zadovoljstva korisnika (građana i poslovnih subjekata) sa uslugama javne uprave, u pravcu pojednostavljenja i skraćenja postupaka i realnih ušteda za građane, poslovne subjekte i proračune na svim razinama vlasti. Indikatori uspješnosti su, također, postavljeni na taj način da se traže konkretni rezultati, odnosno učinci realiziranih mjera.

Tabela je podijeljena na pet poglavlja: Pojednostavljenje upravnog postupaka, Poboljšanje zadovoljstva korisnika usluga, Nadzor, Izvršenje i Jačanje kapaciteta.

Prvo se poglavlje odnosi na pojednostavljinje (optimizaciju) upravnih postupaka, odnosno ukidanje ili reduciranje »administrativnih prepreka«. Taj se proces odvija u svim zemljama članicama EU-a, a i na razini institucija same EU. Radi se o tome da se smanje administrativni tereti, odnosno da se postupci »prečiste« i da se ukinu svi oni koraci ili elementi u postupcima koji stvaraju nepotrebne komplikacije i troškove. Najčešće su za to potrebne izmjene i dopune zakona ili provedbenih propisa. Ti su procesi izuzetno značajni za sniženje troškova, a samim time i za unapređenje konkurentnosti gospodarstva. Kada se radi o postupcima za građane, pojednostavljenja pozitivno utječe na kvalitetu života i smanjuju troškove koji terete građane. Ti se projekti provode pod različitim imenima, npr. »antibirokratski program«, »redukcija administrativnih tereta«, »giljotina«... Za potrebe Revidiranog Akcijskog plana upotrijebljen je termin »redukcija administrativnih prepreka« (RAP).

U prvom se poglavlju na početku navode dva generalna pristupa ukidanju, odnosno redukciji administrativnih prepreka: preventivni pristup i ukidanje, odnosno reduciranje postojećih administrativnih prepreka na osnovi prijedloga.

Preventivni pristup je povezan s aktivnostima iz reformske oblasti Strateško planiranje, koordinacija i izrada politika koja, između



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

ostalog, sadržava aktivnosti na području tzv. procjene učinka propisa (Regulatory Impact Assessment – RIA). U okviru procjene učinka, svaki predlagač propisa će imati obvezu pripremiti izjavu o redukciji administrativnih prepreka u kojoj će svojim potpisom jamčiti da novi propis ne opterećuje građane i poslovne subjekte nekim novim administrativnim teretima, odnosno, u suprotnom slučaju, dokazati da su ti tereti nužno potrebni za postizanje javnih ciljeva i da su u proporcionalnosti s tim ciljevima. Odgovornost za to da se ne uvodi nova nepotrebna birokracija će u prvoj redu biti na predlagačima propisa. U drugome redu, odgovornost će biti stavljena na instituciju koja će provoditi kontrolu izjave o redukciji administrativnih prepreka i sadržajnu kontrolu predloženih nacrta propisa s gledišta »čišćenja« administrativnih prepreka. Na taj će se način na svim razinama vlasti uspostaviti »filter« koji će sprječavati nastanak novih, nepotrebnih birokratskih prepreka i zaustaviti trend birokratizacije.

Drugi se pristup odnosi na »čišćenje« administrativnih prepreka u postojećim propisima i bazirat će se na prikupljanju prijedloga za pojednostavljenje postupaka od građana, poslovnih subjekata, asocijacija, državnih službenika itd. Na osnovi prikupljenih prijedloga odgovorna institucija će pripremiti, u suradnji s ministarstvima, akcijski plan konkretnih pojednostavljenja (izmjena i dopuna propisa) koji će usvojiti Vijeće ministara, odnosno vlade i obvezivat će sva ministarstva.

U nastavku prvog poglavlja nabrojana su neka pojednostavljenja postupaka koja će se provesti prioritetsno (bez čekanja na posebne prijedloge). Ove su točke povezane s reformskom oblasti e-uprava.

Optimizacija procesa koja se nadograđuje informatizacijom prioritetna je za postupke koji imaju veliki utjecaj na građane, odnosno stanovništvo.

Pojednostavljenje na području registracije vozila moglo bi se odnositi na frekventnost obveze obavljanja tehničkih pregleda (u europskim je zemljama prvi tehnički pregled nakon registracije novoga vozila obvezan tek nakon tri ili četiri godine). Kod svih procesa na listi prioriteta za optimizaciju (pojednostavljenje), redoslijed aktivnosti će biti isti: prvo analiza procesa, nakon toga nacrt novog, pojednostavljenog procesa, nakon toga potrebne izmjene i dopune propisa te informatizacija procesa i potrebne obuke. U prvom su poglavlju nabrojana još neka pojednostavljenja koja se odnose na same zakone o upravnom postupku (ZUP), odnosno na opće propise.

Najznačajnije od tih pojednostavljenja je uvođenje principa prikupljanja podataka iz službenih registara po službenoj dužnosti, odnosno zabrane da tijelo javne uprave traži od stranke da dokazuje činjenice o kojima se vodi službena evidencija. ZUP-ovima bi se morao propisati taj zahtjev na takav način da bi to pravilo važilo bez obzira na suprotne odredbe u posebnim (specijalnim) propisima. Provedbenim propisom odredili bi se načini prikupljanja podataka (neposredni uvid u registar, zahtjev tijela drugome tijelu za dostavljanje podataka i rok za dostavljanje). Značajno je i ukidanje mjesne nadležnosti u nekim postupcima kako bi se strankama omogućilo da podnesu zahtjev za neke usluge (npr. osobne dokumente) u bilo kojoj općinskoj upravi bez obzira na to gdje imaju prijavljeno stalno boravište. Značajni su i ciljevi u vezi s rješavanjem upravnih predmeta u razumnom, odnosno zakonitom roku.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

Procjena je da u oblasti pojednostavljivanja (optimizacije) postupaka ima najviše mjesta za uštede i poboljšanje zadovoljstva korisnika. Takve su procjene vodile i Europsku komisiju i vlade država članica EU-a da počnu sa sličnim aktivnostima koje još traju i čine proces stalnih poboljšanja. Osim pojednostavljivanja postupaka, u Revidiranom Akcijskom planu 1 se nalaze i neki drugi ciljevi usmjereni prema poboljšanju kvalitete usluga, odnosno zadovoljstva građana i poslovnih subjekata tim uslugama. Radi se o anketiranju zadovoljstvovatkorisnika usluga kako bi se dobila povratna informacija i kako bi se pokazala kvaliteta funkcioniranja pojedinih institucija javne uprave. Radi se i o poboljšanju rasporeda radnog vremena za stranke.

Treće poglavlje govori o nadzoru nad provedbom upravnog postupka. Predviđeno je formiranje interne kontrole u institucijama i jačanje upravne inspekcije. U ovo je poglavlje smještena jedna mjeru koja bi mogla biti i dio projekta pojednostavljenja, odnosno optimizacije postupaka – previđeno je da se izmijene i dopune ZUP-ovi na taj način da bi se drugostupanjsko tijelo obvezalo da u slučaju da utvrdi greške u prvostupanjskom rješenju doneše meritornu odluku umjesto da samo poništava rješenje i vraća upravni predmet u rješavanje prvostupanjskom tijelu. Time bi se ubrzalo konačno rješavanje upravnih predmeta.

Četvrto se poglavlje odnosi na poboljšanje sustava upravnog izvršenja, a peto poglavlje na formiranje, odnosno jačanje kapaciteta koji su potrebni za realizaciju sadržajnih ciljeva Revidiranog Akcijskog plana 1 u oblasti Upravni postupci i upravne

usluge. Na tom je mjestu naglašena potreba za formiranjem kapaciteta za nove poslove u oblasti pojednostavljivanja postupaka, tj. za realiziranje ciljeva iz prvog poglavlja – »tim za redukciju administrativnih prepreka«. Taj će tim biti odgovoran provoditi kontrolu izjava o redukciji administrativnih prepreka, odnosno za pregled propisa u proceduri s gledišta »čišćenja« birokratskih prepreka, za sakupljanje i obradu prijedloga za pojednostavljenje i za pripremu akcijskog plana za redukciju administrativnih prepreka. Taj se tim može organizirati u nekom ministarstvu ili u generalnom tajništvu – prijedlog za institucionalnu soluciju će dati ministarstva pravde, odnosno Ministarstvo uprave i lokalne samouprave u Republici Srpskoj (MULS RS).

U petom su poglavlju predviđeni i novi programi obuke u oblasti upravljanja odnosa s korisnicima (Customer Relations Management – CRM).

Razlog za relativno značajne izmjene u reformskoj oblasti Upravni postupci i upravne usluge je usmjerenje ciljeva prema korisnicima – građanima i poslovnim subjektima, što je jedna od velikih prednosti Revidiranog Akcijskog plana 1.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.1. Usvojiti program za poboljšanje kvalitete upravnog odlučivanja	<p>1.1.1. Provedbene strukture za usvajanje programa poboljšanja kvalitete upravnog odlučivanja će biti sastavljene od predstavnika:</p> <ul style="list-style-type: none">• MP BiH• FMP• MULS RS• Vlade BD BiH <p>1.1.2. Utvrditi mјere koje će se, po mogućnosti, uvrstiti u program, uključujući zakonodavne, organizacijske, IT i mјere jačanja kapaciteta</p> <p>1.1.3. Odabratи mјere na osnovi ove strategije i akcijskog plana te prema potrebi uvrstiti dodatne mјere</p> <p>1.1.4. Priprema i distribucija nacrta programa</p> <p>1.1.5. Obaviti konzultacije s glavnim akterima u procesu odlučivanja u upravi te s poslovnim zajednicama, civilnim društвom i građanima</p> <p>1.1.6. Dostaviti programe VM BiH / vladama i po njihovom odobrenju početi implementaciju</p>	MPBiH FMP MULSRS Vlada BDBiH	Usvojen program i stupanj implementacije	1	Kraj 2011.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

DIO 4.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.2. Uspostaviti sustav redukcije administrativnih prepreka (RAP ¹) u prijedlozima propisa posredstvom mehanizma procjene utjecaja propisa (Regulatory Impact Assessment – RIA) ²	1.2.1. Izmjene i dopune poslovnika VM BiH / vlada radi uspostave obveze predlagača da pripremi i potpiše izjavu o RAP-u Priprema i usvajanje obvezujuće metodologije i obrasca za izjavu o RAP-u 1.2.2. Izmjene i dopune poslovnika VM BiH / vlada radi definiranja institucije odgovorne za kontrolu RIA-e u segmentu reduciranja administrativnih prepreka 1.2.3. Uključiti program obuke za ovo područje u program za područje bolje regulative	Generalno tajništvo VM BiH; MP BiH Generalno tajništvo Vlade FBiH; FMP Generalno tajništvo Vlade RS-a MULS RS Tajništvo Vlade BD BiH, odgovorna služba Vlade BD BiH	Izmijenjen poslovnik, usvojena metodologija Izmijenjen poslovnik, uspostavljene i popunjene jedinice - radna mjesta za RAP Pripremljen program obuke, broj obuka i broj polaznika	1	Kraj 2012.
1.3. Uspostaviti sustav redukcije administrativnih prepreka u postojećim propisima	1.3.1. Uvesti i promovirati mogućnost predlaganja pojednostavljenja konkretnih postupaka od strane građana, državnih službenika, poslovnih subjekata, gospodarskih komora i dr. putem elektroničkih ili podnesaka u pisnom obliku 1.3.2. Obrada prijedloga u suradnji s resornim institucijama 1.3.3. Godišnja priprema akcijskog plana RAP-a 1.3.4. Praćenje realizacije akcijskog plana RAP-a	Jedinice odgovorne za RAP, vidi UP 5.1.	Broj sakupljenih i obrađenih prijedloga Usvojen akcijski plan RAP, broj mjera u akcijskom planu RAP Broj realiziranih pojednostavljenja, po mogućnosti iskazane uštede u vremenu i novcu prema Standard Cost Model (SCM) ³ metodologiji (1.3.3. i 1.3.4.)	1	Kraj 2011. (uspostavljen mehanizam) Sredina 2012. (akcioni plan RAP za 2013.)



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.4. Optimizacija prioritetnih upravnih usluga - procesa za poslovne subjekte ⁴ , i to: <ul style="list-style-type: none">• elektroničke javne nabave• pokretanje poslovne djelatnosti po sustavu "sve na jednom mjestu" (<i>One Stop Shop</i>)• usluge za postojeće poslovne subjekte (PDV, oglašavanje slobodnih radnih mjesta, prijavljivanje i odjavljivanje zaposlenih, podnošenje statističkih i / ili drugih izvješća nadležnim državnim tijelima)	1.4.1. Analiza i optimizacija procesa (pojednostavljenje), izmjene propisa 1.4.2. Izrada informacijskog sustava 1.4.3. Obuka 1.4.4. Implementacija 1.4.5. Evaluacija i proces stalnih poboljšanja	Porezne uprave, ministarstva pravde, registracijski sudovi, zavodi za statistiku, zavodi za zapošljavanje, zavodi za zdravstveno / mirovinsko osiguranje Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH Jedinice odgovorne za RAP	E-javne nabave Broj institucija koje u operativnom smislu koriste informacijski sustav Dostupnost elektroničkih obavijesti o pokretanju postupka nabave Dostupnost elektroničke tenderske dokumentacije za ponuđače Postojanje elektroničke prijave Broj elektroničkih prijava Mogućnost elektroničke obrade prijava, ponuda i sl. Uspostava elektroničkog kataloga nabava „Sve na jednom mjestu“ (<i>One Stop Shop</i>) Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje transakcijske usluge Broj korisnika i broj transakcija Ušteda za građane, poduzeća i državu u vremenu i novcu	1	Kraj 2014.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.5. Optimizacija prioritetnih upravnih usluga - procesa za građane ⁵ , i to: <ul style="list-style-type: none">• registracije vozila• prijave prebivališta	1.5.1. Analiza i optimizacija procesa (pojednostavljenje) 1.5.2. Izmjene propisa 1.5.3. Izrada informacijskog sustava 1.5.4. Obuka 1.5.5. Implementacija 1.5.6. Evaluacija i proces stalnih poboljšanja	Registracija motornih vozila IDDEEA MCP BiH FMUP MUP RS Županijski MUP-ovi Prijava prebivališta IDDEEA FMUP MUP RS MCP BiH Županijski MUP-ovi Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Vlada BD BiH Jedinice odgovorne za RAP	Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje transakcijske usluge Broj korisnika i broj transakcija Ušteda za građane i državu u vremenu i novcu	1	Kraj 2014.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.6. Optimizacija prioritetnih upravnih procesa u javnoj upravi ⁶ (G2G ⁷), i to: <ul style="list-style-type: none">• upravljanje dokumentima• sjednice VMBiH / vlada	1.6.1. Analiza i optimizacija procesa (pojednostavljenje) 1.6.2. Izmjene propisa 1.6.3. Izrada informacijskog sustava 1.6.4. Obuka 1.6.5. Implementacija 1.6.6. Evaluacija i proces stalnih poboljšanja	Sustav za upravljanje dokumentima (Document Management System – DMS) Ministarstva pravde MULS RS Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH Jedinice odgovorne za RAP Nadogradnja sustava e-sjednica VM BiH / vlada i integracija s DMS-om Generalna tajništva VM BiH, Vlade RS-a i Vlade FBiH Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH Jedinice odgovorne za RAP	Upravljanje dokumentima Broj institucija koje u operativnom smislu koriste DMS Broj različitih DMS-ova u uporabi (negativni indikator) Broj interoperabilnih DMS-ova Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje transakcijske usluge Broj korisnika i broj transakcija Ušteda za građane, poduzeća i državu u vremenu i novcu Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje transakcijske usluge Broj korisnika i broj transakcija Ušteda za građane i državu u vremenu i novcu Sjednice VM BiH/vlada Postojanje operativnog sustava e-sjednica VM BiH / vlada Procent prijedloga koji se šalju u proceduru elektroničkim putem	1	2014.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

DIO 4.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.7. ZUP-ovima svih razina će se eksplisitno propisivati delegiranje ovlasti za donošenje odluka u upravnom postupku od strane rukovoditelja tijela uprave na njemu ovlašteno osoblje (subordinirano osoblje)	1.7.1. Izmijeniti / dopuniti ZUP-ove	MP BiH FMP MULS RS Vlada BD BiH VM BiH i vlade Parlamenti Sve institucije s ovlastima za upravno odlučivanje	Izmijenjeni / dopunjeni ZUP-ovi Broj delegiranja ovlasti	2	Sredina 2012.
1.8. Osigurati da sva tijela javne uprave pribavljaju potrebne podatke za postupke iz javnih evidencija po službenoj dužnosti	1.8.1. Izmijeniti i dopuniti postojeće ZUP-ove unošenjem odredbi koje obvezuju da tijela, bez obzira na specijalne propise, sama pribavljaju podatke 1.8.2. Podzakonskim propisom regulirati način razmjene podataka 1.8.3. Implementirati mjeru na izabranim područjima 1.8.4. Intenzivirati kontrolu upravne inspekcije u ovom segmentu	MP BiH FMP MULS RS Vlada BD BiH Sve institucije s ovlastima za upravno odlučivanje	Adekvatne zakonske odredbe usvojene Usvojen podzakonski propis Broj transakcija (razmjene podataka) Broj inspekcijskih pregleda i nalaza Broj prijava inspekciji zbog nepoštivanja (negativni indikator)	1	1.8.1. Sredina 2012. 1.8.2. Kraj 2012. 1.8.3. Kraj 2013. 1.8.4. Kraj 2013.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.9. Omogućiti plaćanje upravnih usluga na mjestima gdje se usluga traži / pruža. Omogućiti plaćanje modernim sredstvima plaćanja (kartice, elektroničko plaćanje i dr.)	1.9.1. Izmijeniti i dopuniti propise po potrebi, 1.9.2. Tehnički omogućiti plaćanje karticama 1.9.3. Uspostaviti mogućnost e- plaćanja ⁸	MPBiH, FMP, MULSRS, Vlada BDBiH Centar za e-vladu Vijeća ministara BiH AIDRS, Vlada FBiH, Vlada BDBiH	Izmijenjeni i dopunjeni propisi Broj organa kod kojih se može plaćati taksa savremenim sredstvima Uspostavljena mogućnost e-plaćanja	4	Kraj 2014.
1.10. Ukinuti mjesnu nadležnost u postupcima gdje je to moguće (u okviru ustavnih nadležnosti)	1.10.1. Izmijeniti i dopuniti postojeće ZUP-ove, odnosno zakone odredbom koja omogućuje da se podzakonskim propisom definiraju konkretni postupci u kojima se ukida klasična mjesna nadležnost (npr.: registracija vozila, putovnica, osobna iskaznica, prijava prebivališta, vozačka dozvola i dr.) 1.10.2. Definiranje konkretnih postupaka u kojima se ukida klasična mjesna nadležnost	MPBiH, FMP, MULSRS, Vlada BDBiH	Izmijenjeni i dopunjeni ZUP-ovi Usvojeni podzakonski propisi Vrste postupaka bez mjesne nadležnosti, po mogućnosti ušteda (prema SCM metodologiji)	4	Sredina 2012.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

DIO 4.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.11. Osigurati rješavanje predmeta u propisanim rokovima	1.11.1. Priprema i usvajanje metodologije praćenja predmeta koji se rješavaju u propisanom roku na VM BiH / vladama 1.11.2. Osiguranje adekvatnog informacijskog sustava 1.11.3. Priprema izvješća o rokovima rješavanja predmeta i usvajanje izvješća na VM BiH / vladama 1.11.4. Priprema programa za rješavanje predmeta u roku i usvajanje na VM BiH / vladama 1.11.5. Implementacija programa i praćenje implementacije	MPBiH, FMP, MULSRS, Vlada BDBiH Sve institucije s ovlaštenjima za upravno odlučivanje	Usvojena metodologija Osiguran informacijski sustav Usvojeno izvješće Usvojen program Implementiran program Broj i procent predmeta koji se rješavaju u roku	2	Usvojena metodologija, kraj 2011. Usvojen izvještaj, kraj 2012. Usvojen program, sredina 2013. Nakon toga kontinuirano
1.12. Uspostaviti registre postupaka na svim razinama vlasti u BiH	1.12.1. Registr postupaka sadrži najmanje sljedeće elemente: <ul style="list-style-type: none">• vrstu postupka (materija o kojoj se odlučuje)• nadležno tijelo• pravnu osnovu• postoje li elementi posebnih postupaka 1.12.2. Kontinuirano ažurirati registr	MP BiH, FMP, MULS RS, Vlada BD BiH (sektori nadležni za upravni postupak) Sva tijela uprave s ovlastima za odlučivanje u upravnom postupku	Uspostavljen registar postupaka Uspostavljen sustav ažuriranja	2	Kraj 2011.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

1. Pojednostavljenje upravnog postupka

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.13. Omogućiti elektroničku komunikaciju stranaka i tijela	<p>1.13.1 Izmijeniti i dopuniti ZUP-ove (na nivoima vlasti na kojima to nije urađeno) čime će se:</p> <ul style="list-style-type: none">• izjednačiti validnost elektronskih i pisanih dokumenata• izjednačiti validnost elektronskog i vlastoručnog potpisa• pravno regulirati elektronski podnesak• pravno regulirati elektronsko dostavljanje dokumenata	MPBiH, FMP, MULRS, Vlada BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Izmijenjeni i dopunjeni ZUP-ovi	3	Kraj 2013.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

2. Poboljšanje zadovoljstva korisnika usluga

DIO 4.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.1. Prilagoditi radno vrijeme za rad s korisnicima usluga (strankama) njihovim potrebama	2.1.1. Provesti anketu među korisnicima upravnih usluga kako bi se ustanovile njihove potrebe 2.1.2. Na osnovi rezultata ankete i drugih prikupljenih informacija izmijeniti i dopuniti propise i postojeće prakse kako bi se radno vrijeme prilagodilo potrebama korisnika usluga (stranaka)	MPBiH, FMP, MULSRS, Vlada BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak) Svi organi uprave s ovlaštenjima za odlučivanje u upravnom postupku	Provadena anketa i prikupljene informacije Izmijenjeni i dopunjeni propisi i poboljšane prakse	3	2.1.1. Provadena anketa, kraj 2012. Prikupljene informacije, kraj 2012. 2.1.2. Izmijenjeni i dopunjeni propisi i poboljšane prakse, kraj 2013.
2.2. Uvesti redovito mjerjenje zadovoljstva korisnika (anketiranje korisnika upravnih usluga) na lokaciji (mjestu) gdje se usluge obavljaju	2.2.1. Izmijeniti i dopuniti propise, odnosno usvojiti odgovarajući propis kojim će biti propisano obvezno redovito mjerjenje zadovoljstva korisnika i objavljivanje podataka 2.2.2. Pripremiti i usvojiti na VM BiH / vladama metodologiju za mjerjenje zadovoljstva korisnika 2.2.3. Uvesti redovito mjerjenje u praksi 2.2.4. Osigurati informacijski sustav 2.2.5. Mjesečno objaviti rezultate za sve upravne institucije ("barometar kvalitete") na web-stranici odgovorne institucije	MP BiH, FMP, MULS RS, Vlada BD BiH (sektori nadležni za upravni postupak) Sva tijela uprave s ovlastima za odlučivanje u upravnom postupku	Propisana obveza mjerjenja i objavljivanja podataka Usvojena metodologija Broj institucija koje redovito obavljaju mjerjenje Osiguran informacijski sustav Broj objavljenih rezultata Prosječna ocjena za sve institucije	4	2.2.1. . Propisi, kraj 2012. 2.2.2. Metodologija, sredina 2013. 2.2.3. . Prvo mjerjenje i objava, kraj 2013.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

2. Poboljšanje zadovoljstva korisnika usluga

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.3. Poboljšati sustav prikupljanja primjedbi, prijedloga i sugestija korisnika upravnih usluga	<p>2.3.1. Izmijeniti i dopuniti propise (po potrebi) odredbama koje obvezuju sve upravne institucije:</p> <ul style="list-style-type: none">• da omoguće isticanje primjedbi i prijedloga u vezi s radom institucije na različite načine (knjiga primjedbi / prijedloga / sugestija, kutije, e-prijedlozi)• da na razini rukovodećih djelatnika redovito razmatraju prijedloge, primjedbe i sugestije te uvode adekvatne mјere• da u roku 5 dana odgovore na primjedbe i prijedloge koji nisu dani anonimno <p>2.3.2. Usuglasiti postojeću praksu s propisima</p>	MPBiH, FMP, MULRS, Vlada BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak) Svi organi uprave s ovlaštenjima za odlučivanje u upravnom postupku	Izmijenjeni i dopunjeni propisi Praksa usklađena s propisima Broj primljenih prijedloga, primjedbi i sugestija te broj odgovora	4	Kraj 2013.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

3. Nadzor/kontrola

DIO 4.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
3.1 Formirati interni sustav monitoringa kvalitete rada u oblasti vođenja upravnog postupka i pružanja upravnih usluga	3.1.1. Pripremiti metodologiju monitoringa kvalitete 3.1.2. Redovito (godišnje) vršiti monitoring prema metodologiji i podnositi izvješća odgovornoj instituciji 3.1.3. Redovito (godišnje) analizirati rezultate monitoringa i usvojiti mјere za poboljšanje – na razini institucije, kao i na razini VM BiH / vlada	MP BiH, FMP, MULS RS, Vlada BD BiH (sektori nadležni za upravni postupak) Sva tijela uprave s ovlastima za odlučivanje u upravnom postupku	Pripremljena metodologija Usvojeno izvješće na VM BiH / vladama Broj mјera za poboljšanje Rezultati monitoringa	4	Kraj 2013.
3.2. Ojačati ulogu upravne inspekcije	3.2.1. Više usmjeriti aktivnosti upravne inspekcije u oblast upravnog odlučivanja i osiguranja kvalitete upravnih usluga (pribavljanje podataka po službenoj dužnosti, radno vrijeme za stranke, mјerenje zadovoljstva, odgovori na primjedbe, prijedloge i dr.) 3.2.2. Po potrebi izmjenjeni i dopuniti zakone i podzakonske akte	MPBiH, FMP, MULSRs, Vlada BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Broj nadzora Broj otklonjenih nepravilnosti Rezultati (mјerenja zadovoljstva) anketiranja korisnika	3	Kraj 2013.
3.3. Osigurati rješavanje žalbi i drugih pravnih sredstava u propisanom roku	Vidi UP 1.11.	Vidi UP 1.11.	Vidi UP 1.11.	2	Vidi UP 1.11.
3.4. Uvesti obvezu drugostupanjskog tijela da odluci u meritumu	3.4.1. Izmjenjeni i dopuniti postojeće ZUP-ove unošenjem odredbe koja obvezuje drugostupanjsko tijelo da odluci u meritumu, posebno u slučajevima kada prvostupanjsko tijelo učestalo krši / pogrešno primjenjuje zakon (razine vlasti koje to nisu implementirale) 3.4.2. Posebno pratiti predmete vraćene prvostupanjskom tijelu na ponovni postupak i odluku	MP BiH, FMP, MULS RS, Vlada BD BiH Sva drugostupanska tijela	Adekvatne zakonske odredbe usvojene Broj predmeta vraćenih prvostupanjskom tijelu (negativni indikator)	2	Kraj 2011.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

4. Izvršenje

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.1. Unaprijediti sustav izvršenja u upravnom postupku	4.1.1. Izmijeniti i dopuniti postojeće ZUP-ove i druge propise ako je to potrebno 4.1.2. Ojačati institucije koje provode izvršenje (obukama, adekvatnom selekcijom suradnika i dr.)	MP BiH, FMP, MULS RS, Vlada BD BiH (sektori nadležni za upravni postupak) Sva tijela uprave s ovlastima za odlučivanje u upravnom postupku	Broj i procenat uspješnih izvršenja	3	Kraj 2013.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

5. Jačanje kapaciteta

DIO 4.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
5.1. Uspostaviti i/ili ojačati kapacitete institucije odgovorne za kontrolu propisa s gledišta administrativnih prepreka, za sakupljanje prijedloga za RAP, za pripremu akcijskog plana RAP-a i kontrolu usklađenosti sa sustavom upravnog postupka i javne uprave uopće	5.1.1. Usvojiti odluku na VM BiH / vladama o instituciji koja će biti odgovorna za kontrolu propisa s gledišta administrativnih prepreka, za sakupljanje prijedloga za RAP, za pripremu akcijskog plana RAP-a i kontrolu usklađenosti sa sustavom upravnog postupka i javne uprave uopće (može biti jedna institucija, a može biti i više njih – npr. ministarstva za ekonomske odnose, za svaku upravnu razinu, za područje administrativnih prepreka za poslovne subjekte, a ministarstva pravde za područje administrativnih prepreka za građane i za područje kontrole usklađenosti sa sustavom upravnog postupka i javne uprave uopće) 5.1.2. Sistematizirati odgovarajuća radna mjesta (definirati uvjete i kompetencije) i popuniti ih 5.1.3. Pripremiti program obuke za ovo područje za sve državne službenike odgovorne za pripremu propisa i redovito ga izvoditi	VMBiH / vlade na prijedlog ministarstava pravde (odnosno MULRS-a) Nakon toga odgovorne institucije utvrđene odlukom VMBiH / vlast	Usvojena odluka Usvojena sistematizacija Usvojen program obuke, broj obuka, broj polaznika	1	Sredina 2011. Kraj 2011. Sredina 2012.
5.2. Definirati zahtjeve (stručne kvalifikacije i radno iskustvo) za državne službenike koji vode upravni postupak i odlučuju o upravnim predmetima ⁹	5.2.1. Izmijeniti / dopuniti postojeće zakone i podzakonske akte	Ključne institucije za ULJP u saradnji s MPBiH, FMP, MULRS, Vladom BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Definirani zahtjevi / stručne kvalifikacije i radno iskustvo	2	Sredina 2012.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

5. Jačanje kapaciteta

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
5.3. Definirati kompetencije potrebne za radna mjesta na kojima se vodi upravni postupak i odlučivanje o upravnim ¹⁰ predmetima, uključujući inspektore	5.3.1. Izmijeniti / dopuniti postojeće zakone i podzakonske akte	Ključne institucije za ULJP u saradnji s MPBiH, FMP, MULRS, Vladom BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Definirane kompetencije potrebne za radno mjesto	4	Kraj 2012.
5.4. Dalje razvijati programe obuke za oblast upravnog postupka u okviru horizontalnog sustava obuke državnih službenika ¹¹	5.4.1. Organizirati stručno usavršavanje osoblja – državnih službenika	Ključne institucije za ULJP u saradnji s MPBiH, FMP, MULRS, Vladom BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Organizirane obuke Broj obuka	3	Kraj 2012.
5.5. Razviti program obuke za upravljanje odnosa s korisnicima usluga (<i>Costumers Relations Management – CRM</i>) ¹²	5.5.1. Preduzeti aktivnosti za pripremu programa	Ključne institucije za ULJP u saradnji s MPBiH, FMP, MULRS, Vladom BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Razvijen program	1	Sredina 2013.

DIO 4.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

5. Jačanje kapaciteta

DIO 4.

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
5.6. Ojačati ulogu središnjih kapaciteta u oblasti upravnog postupka	<p>5.6.1. Osigurati da središnji kapaciteti (odgovorne institucije) svim tijelima uprave s ovlastima za odlučivanje u upravnom postupku ažurno osiguravaju (u oblasti upravnog postupka):</p> <ul style="list-style-type: none">• pravna mišljenja i druge stručne savjete• instrukcije o pitanjima koja u praksi tijelima prouzrokuju probleme• informacije o sudskoj praksi• okvir za koordinaciju jedinica i službenika s ovlastima za odlučivanje u upravnom postupku (za potrebe razmjene informacija i dobrih praksi)	MPBiH, FMP, MULSRS, Vlada BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Broj izrađenih i objavljenih (na web-stranicama) pravnih mišljenja, odgovora, savjeta, instrukcija i drugih informacija Broj koordinacijskih sastanaka, zaključaka, razmijenjenih dobroih praksi i dr.	2	Kraj 2013.
5.7. Osnovati zajednicu praktičara u oblasti upravnog postupka	5.7.1. Preduzeti aktivnosti za formiranje zajednice	MPBiH, FMP, MULSRS, Vlada BDBiH (sektori nadležni za upravni postupak)	Formirana zajednica	3	Kraj 2012.



DIO 4. UPRAVNI POSTUPCI I UPRAVNE USLUGE

Endnote

¹RAP – redukcija administrativnih prepreka. Administrativna (ili »birokratska«) prepreka je svaki element upravnog postupka ili drugog procesa u javnoj upravi koji opterećuje instituciju ili stranku, a ne predstavlja neku realnu dodatnu vrijednost za javni interes. Ukipanje administrativnih prepreka poboljšava kvalitetu života građana i smanjuje troškove poslovanja poslovnih subjekata te time poboljšava njihovu konkurentnost.

²Regulatory Impact Assessment ili procjena utjecaja propisa – je mehanizam razvijen na razini EU-a preko kojeg se ostvaruje veća kvaliteta propisa. Radi se o tome da se u fazi pripreme propisa, a prije njegova usvajanja, što preciznije analiziraju svi utjecaji propisa na javne financije, ekonomiju (makro i mikro aspekti), socijalna pitanja i okolinu. U širem smislu, RIA obuhvaća i konzultacije sa zainteresiranom javnošću koja isto tako doprinosi boljom kvaliteti zakonodavstva i podzakonskih propisa. Ovaj je cilj obuhvaćen i u reformskoj oblasti *Strateško planiranje, koordinacija i izrada politika, SPKIP 2.6.*

³SCM - Standard Cost Model je metodologija mjerjenja administrativnih tereta, odnosno administrativnih troškova. Putem ove metodologije može se utvrditi koliki je ukupni trošak jednog administrativnog postupka za poslovne subjekte ili građane, a isto tako i smanjenje tog troška poslije pojednostavljenja postupka. Trošak obuhvaća i neposredna finansijska davanja i potrošeno vrijeme preračunato u novac. SCM je odlično pomagalo za predstavljanje rezultata programa redukcije administrativnih prepreka.

⁴Veza s IT 4.9.

⁵Veza s IT 4.8.

⁶Veza s IT 4.4.

⁷G2G (Government to Government) je žargonski termin za e-poslovanje unutar same javne uprave za razliku od poslovanja prema strankama – poslovnih subjekata (G2B – Government to Businesses) i građana (G2C – Government to Citizens).

⁸Veza s IT 4.7.

⁹Veza s ULJP 8.1.

¹⁰Veza s ULJP 8.2.

¹¹Veza s ULJP 7.1., 7.2. i 7.3

¹²CRM- Costumers (ili Client) Relations Management - upravljanje odnosa s korisnicima usluga. Ovo područje je u javnim upravama često zanemareno, ali njegov značaj jača s promjenama u vrijednosnom sustavu javne uprave koja se treba okrenuti prema korisnicima.

DIO 4.

RAP 1

Revidirani
Akcijski
Plan 1

Dio 5

Institucionalna komunikacija



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Концијуларија координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

DIO 5.

Dobro komuniciranje s javnošću olakšava provedbu politika Vijeća ministara BiH / vlada jer javnosti osigurava jasnu sliku o aktivnostima Vijeća ministara BiH / vlada i pojedinih institucija te omogućuje stvaranje potpore projektima. Ova reformska oblast je podijeljena na 12 poglavlja. Prvo se poglavlje odnosi na strateški pristup institucionalnoj komunikaciji. Predviđeno je da Vijeće ministara BiH / vlade na svim razinama vlasti usvoje strategiju komunikacije i da svaka institucija ima svoje godišnje komunikacijske planove. Planiranje institucionalne komunikacije se mora povezati s cijelokupnim strateškim planiranjem Vijeća ministara BiH / vlada i pojedinih institucija. U pogledu organizacije, Revidirani Akcijski plan 1, poštujući princip fleksibilne organizacije, ne nameće svim institucijama obvezu da organiziraju posebnu organizacijsku jedinicu za odnose s javnošću. Važno je da je u svakoj instituciji organizirana funkcija odnosa s javnošću, a hoće li to biti posebna organizacijska jedinica, ovisi od dimenzije institucije.

Revidirani Akcijski plan 1, kao i u drugim reformskim oblastima, naglašava potrebu za horizontalnom koordinacijom jedinica za odnose s javnošću na pojedinim razinama vlasti. Predviđena je i vertikalna koordinacija između razina vlasti, osobito preko postojećeg mehanizma nadzornog tima, a eventualno i preko drugih mehanizama (radne skupine itd.).

U segmentu ljudskih potencijala predviđena je izrada standardiziranih opisa i zahtjeva radnih mesta službenika na području odnosa s javnošću. Drugi cilj je razvoj i provedba obuke za službenike za odnose s javnošću, i to iz oblasti strateškog komuniciranja, odnosno odnosa s javnošću, kao i drugih područja značajnih za njihov rad.

U petom se poglavlju ove reformske oblasti u Revidiranom Akcijskom planu 1 prelazi na sadržajna pitanja. Predviđene su aktivnosti za poboljšanje komunikacije s medijima (vodiči, priručnici, liste novinara, redovito organiziranje događaja) i praćenja medija (media monitoringa) - šesto poglavlje.

Sedmo poglavlje govori o izravnoj komunikaciji s javnošću – implementaciji zakona o slobodi pristupa informacijama (ZOSPI). Na svim razinama vlasti su usvojeni zakoni, a u narednom razdoblju je potrebna njihova dosljedna implementacija. Svaka institucija mora odrediti odgovornog službenika za javne informacije, a sve institucije moraju redovito izvještavati o implementaciji ZOSPI-ja. Indikator uspješnosti pružanja javnih informacija je broj i procent pozitivno riješenih zahtjeva za pristup informacijama.

Izravnu komunikaciju s javnošću predstavljaju i web-stranice institucija na kojima se objavljuju javne informacije. Objavljivanje širokog spektra javnih informacija na web-stranicama osigurava viši stupanj dostupnosti informacija i smanjuje »pritisak« na institucije, odnosno njihove službenike odgovorne za implementaciju ZOSPI-ja. Web-stranice moraju biti redovito ažurirane, sadržajno bogate i atraktivne. Ovdje je kao indikator postavljen broj posjeta/klikova po stranici. Predviđena je i provedba anketa o zadovoljstvu korisnika web-stranicama koje posjećuju i prikupljanje korisnih prijedloga za poboljšanje sadržaja web-stranica.

Kao još jedan oblik izravnog pružanja informacija građanima, u devetom su poglavlju spomenuti »dani otvorenih vrata« i slični događaji u institucijama, informativni materijali, forumi itd. U tom



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

je segmentu značajna i uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT), npr. socijalnih mreža (*facebook, twitter*). Na ovom mjestu je potrebno spomenuti vezu s tri druge reformske oblasti.

U reformskoj oblasti Strateško planiranje, koordinacija i izrada politika postoje ciljevi i aktivnosti koji se odnose na konzultaciju sa zainteresiranim javnošću u procesu izrade i usvajanja propisa gdje je osnovna prepostavka za takvu konzultaciju efikasno informiranje javnosti o nacrtima propisa i drugih javnih politika. U reformskoj oblasti Upravni postupci i upravne usluge pozornost je usmjerenja na pružanje informacija o upravnim uslugama, dok se u reformskoj oblasti e-uprava značajan dio odnosi na web-portale preko kojih se građanima i drugim korisnicima pružaju informacije o upravnim uslugama preko interneta.

U desetom je poglavlju kao cilj postavljeno organiziranje javnih kampanja u cilju podizanja razine svijesti javnosti o određenim temama. Jedanaesto poglavlje je namijenjeno monitoringu i mjerenu rezultata („outputa“ i „outcomea“) na području strateškog komuniciranja. Naglašeno je i redovito mjerjenje stavova javnosti i stupnja poznavanja ključnih oblasti politika. Svaka institucija će predložiti barem jedno pitanje za »omnibus istraživanja« koja provode vladine središnje jedinice za odnose s javnošću VM BiH / vlade.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

1. Komunikacijsko planiranje

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.1. Uspostavljanje strateškog okvira za komunikacije	1.1.1. Usvajanje strategija komunikacije na razini VM BiH / vlada. Ovakve strategije će potvrditi opredijeljenost VM BiH / vlada i njihovih institucija za strateški i planski pristup komunikaciji 1.1.2. Priprema i usvajanje godišnjih akcijskih planova komunikacije koji će obuhvatiti sve relevantne aktivnosti i institucije	Vijeće ministara BiH, vlade FBiH, RS, BDBiH	Usvojene strategija VM BiH , FBiH, RS-a, BD BiH i usklađene s AP-om 1 Usvojeni godišnji akcijski planovi. Broj i procent takvih akcijskih planova Akcijski planovi obuhvaćaju sve relevantne institucije	1	1.1.1. Do sredine 2011. 1.1.2. Kontinuirano -godišnje
1.2. Poboljšati komunikacijsko planiranje u institucijama	1.2.1. Priprema i usvajanje godišnjih komunikacijskih planova pojedinačnih institucija. Ovi planovi će uključiti pojedinačne mjere iz RAP-a 1 delegirane konkretnim institucijama	Institucije na svim razinama	Usvojen godišnji komunikacijski plan po pojedinačnoj instituciji (broj i procent institucija)	2	Do kraja 2012.
1. 3. Uvrstiti komunikacijsko planiranje u cjelokupno planiranje i raspodjelu proračunskih sredstava institucija	1.3.1. Planovi i strategije komunikacije su dio ukupnog procesa planiranja i raspodjele proračunskih sredstava	VM BiH, vlade FBiH, RS-a i BD BiH, središnje jedinice za IK, ostale institucije	Opseg sredstava za strateško komuniciranje vidljiv iz strukture proračuna. Četiri središnje jedinice imaju na raspolaganju odvojen proračun za komunikacijsko planiranje	2	Do kraja 2011.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

2. Pitanje organizacije

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.1. Održavati i razvijati kapacitete u institucijama	<p>2.1.1. Svako ministarstvo i veća institucija će imati bar jednog zaposlenog zaduženog za odnose s javnošću. Tamo gdje postoji potreba, formirat će se jedinice za odnose s javnošću</p> <p>2.1.2. Manje institucije mogu koristiti resurse drugih institucija</p>	Svi, a osobito ministarstva svih razina vlasti i institucije koje imaju ulogu u procesu europskih integracija	Broj i procent institucija s organiziranom funkcijom za odnose s javnošću	1	Do kraja 2013.

DIO 5.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

3. Koordinacija i postavljanje standarda

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
3.1. Poboljšati komunikaciju između PR ureda / službenika na svim razinama vlasti	3.1.1. Svaki od središnjih ureda (središnjih jedinica) za informiranje kod VM BiH / vlada će sazivati redovite sastanke (najmanje jednom mjesečno) 3.1.2. PR službenici svih važnijih institucija će razmjenjivati informacije i planove, razvijati zajedničke strategije i aktivnosti te raspravljati o zajedničkim problemima	Središnje jedinice za IK i ostale institucije	Broj i intenzitet takvih sastanaka i funkcionalni mehanizmi za prenošenje informacija	1	Kontinuirano
3.2. Poboljšati koordinaciju u oblasti strateškog komuniciranja između različitih razina vlasti	3.2.1. Iskoristiti postojeće mehanizme koordinacije (nadzorni tim, itd.) za uspostavljanje kanala za razmjenu informacija, iskustava i praksi te zajedničkih aktivnosti	Središnje jedinice za IK i nadzorni tim	Broj i intenzitet takvih sastanaka i funkcionalni mehanizmi za prenošenje informacija	2	Kontinuirano
3.3. Osigurati suvremen i efikasan razvoj sektora za IK u budućnosti	3.3.1. Nakon nekoliko godina provesti novi funkcionalni pregled kapaciteta za IK, uz koordinaciju vladinih središnjih ureda za informiranje	Središnje jedinice za IK	Izrađen funkcionalni pregled kapaciteta za IK i dane preporuke za buduće revidiranje	4	Do sredine 2014.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

4. Ljudski potencijali

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.1. Standardizirati zahtjeve i opise radnih mesta službenika za odnose s javnošću	Izravna veza s aktivnostima u ULJP 8.1. (standardi za preuzimanje pozicija službenika za informiranje i odnose s javnošću će biti jednaki kao i za druga profesionalizirana područja državne službe)	Središnje jedinice za IK s ključnim institucijama za ULJP	Vidi ULJP, 8.1	1	Kontinuirano
4.2. Osigurati obuku iz odnosa s javnošću i strateškog komuniciranja za službenike za odnose s javnošću	4.2.1. Na osnovi procjene potrebe za obukama (veza s ULJP-om 7.1, 7.2. i 7.3), središnje jedinice pripremaju program obuka za odnose s javnošću, koji predlažu odnosnim agencijama za državnu službu	Pojedinačne institucije pod koordinacijom središnjih jedinica za IK u suradnji s institucijama i ADS / ADU	Broj i procent (od ukupnog broja službenika za odnose s javnošću) polaznika i broj održanih obuka u organizaciji ADS / ADU	2	Kontinuirano
4.3. Osigurati obuku PR službenika iz drugih oblasti značajnih za njihov rad	4.3.1. Na osnovi procjene potrebe za obukama, institucije organiziraju i upućuju službenike za odnose s javnošću na obuke iz druge oblasti (IT, menadžment, strateško planiranje, upravljanje projektima, područje rada institucije, „soft skills“, itd.)	Pojedinačne institucije pod koordinacijom središnjih jedinica za IK u suradnji s institucijama i ADS / ADU	Broj različitih obuka, broj i procent (od ukupnog broja službenika za odnose s javnošću) polaznika i broj održanih obuka u organizaciji ADS / ADU	2	Kontinuirano

DIO 5.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

4. Ljudski potencijali

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.4. Omogućiti PR službenicima/ rukovoditeljima pristup iskustvima najbolje europske prakse	4.4.1. U okviru mogućnosti (donatorska sredstva, partnerske i druge institucije, vlastiti proračun) osigurati izravan pristup iskustvima najbolje europske prakse iz drugih zemalja, putem povremenih studijskih putovanja i bilateralnog "twinninga" između PR službenika i odgovarajućih strana iz zemalja EU-a (moguće uz kratkoročne razmjene službenika) ili putem dugoročnijih i detaljnijih razmjena iskustava	Središnje jedinice za IK, druge institucije	Broj studijskih putovanja i drugih oblika edukacije, broj sudionika	3	Kontinuirano
4.5 Osigurati da više rukovodstvo razumije i podržava rad ureda / službenika za odnose s javnošću	4.5.1. U program obuke za rukovodeće državne službenike uključiti stratešku komunikaciju i odnose s javnošću te mjesto i značaj odnosa s javnošću u radu institucija	ADS / ADU u suradnji sa središnjim jedinicama za IK	Strateško komuniciranje i odnosi s javnošću uključeni u program, broj održanih obuka s takvim programom. Broj rukovodećih državnih službenika koji su prošli takvu obuku	3	Do kraja 2012



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

5. Aktivnosti u vezi s medijima

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
5.1. Pojasniti i pojednostaviti komunikaciju s medijima	5.1.1. Pripremiti i revidirati vodiče / priručnike za odnose s medijima i odnose s javnošću koji su usklađeni s vladinim dokumentima o IK 5.1.2. Pripremiti liste / registre novinara koji pokrivaju oblast interesiranja institucije, dijeliti informacije, organizirati događaje i redovito se sastajati s njima	Središnje jedinice za IK Sve institucije	Pripremljeni / ažurirani vodiči za odnose s javnošću i odnose s medijima Rezultati media monitoringa, broj akreditiranih novinara Broj izdanih priopćenja za medije, konferencija za novinstvo i drugih aktivnosti usmjerenih prema medijima	2	Do sredine 2011., nakon toga kontinuirano Do sredine 2011., nakon toga kontinuirano

DIO 5.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

6. Praćenje medija (media monitoring)

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
6.1. Poboljšati efikasnost praćenja medija	6.1.1. Pripremati specifične (tematski orijentirane) dnevne, tjedne i mjesecne „press clippinge“ / izvješća o praćenju medija 6.1.2. Osigurati i provoditi elektroničku distribuciju izvješća o praćenju medija 6.1.3. Unapređenje, razvoj i povećanje efikasnosti praćenja medija („outsourcing“, uvođenje elektroničkih sustava i aplikacija, intranet aplikacije, „newsletteri“ itd.)	Središnje jedinice za IK	Broj pripremljenih „press clippinga“, broj korisnika usluge, broj i vrsta medija koji se prate Broj elektronički distribuiranih „press clippinga“, broj primatelja usluge Broj inovativnih solucija – poduzetih poboljšanja u odnosu na postojeće stanje	1	Kontinuirano



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

7. . Izravna komunikacija s javnošću – zakon o slobodi pristupa informacijama (ZOSPI))

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
7.1. Pratiti provedbu zakona o slobodi pristupa informacijama (ZOSPI) i osigurati redovito izvještavanje u skladu sa zakonom	7.1.1. Redovito izvještavanje u skladu sa zakonom	Središnje jedinice za IK, sve institucije	Redovnost izvještavanja u skladu sa zakonom	2	Kontinuirano
7.2. Osigurati da sve institucije ispune svoje odgovornosti u skladu sa ZOSPI-jem	7.2.1. Angažirati odgovarajuće osoblje (službenike za informiranje prema ZOSPI-ju) koji će se baviti zahtjevima građana za pristup informacijama 7.2.2. Standardizirati i precizirati zahtjeve i opise poslova ovog radnog mjeseta (izravna veza s aktivnostima 8.1.2 i 8.1.3 iz oblasti ULJP-a) 7.2.3. Efikasno implementirati ZOSPI	Središnje jedinice za IK, sve institucije	Procent institucija koje imaju osobu zaduženu za postupanje prema ZOSPI-ju Broj obrađenih zahtjeva za pristup informacijama Odnos broja zaprimljenih i riješenih zahtjeva po ZOSPI-ju	1	Kontinuirano

DIO 5.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

8. Web-stranice

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
8.1. Osigurati kvalitetu i konzistentnost web-stranica	8.1.1. Provedba ankete o zadovoljstvu korisnika web-stranica i prikupljanje korisnih prijedloga za poboljšanje 8.1.2. Redovito ažuriranje sadržaja na web-stranicama u svrhu povećanja pravodobnosti i kvalitete informacija 8.1.3. Razvoj intranet sustava, zajedničkih ili individualnih, u svrhu unaprjeđenja komunikacije	Središnje jedinice za IK Sve institucije (osim onih koje koriste web-stranicu druge institucije) Središnje jedinice za IK, sve institucije	Broj i procent institucija koje redovito provode ankete i skupljaju korisne prijedloge i zadovoljstvo korisnika Broj posjeta / klikova po stranici Uspostavljeni i funkcionalni intranet sustavi u institucijama	3	Do kraja 2011., nakon toga kontinuirano



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

9. Direktna komunikacija s građanima

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
9.1. Pružati informacije građanima bez posrednika. Približiti upravu građanima	9.1.1. Organizirati „dane otvorenih vrata“ ili sličnih događaja u institucijama koje uključuju posjete građana i sl. 9.1.2. Pripremati i publicirati promotivne materijale i brošure / publikacije o radu vlada i institucija, njihovih aktivnosti itd. Na osnovi istraživanja javnog mnijenja koncipirati takve publikacije tako da pokrivaju oblasti od najvećeg interesa za građane. Koristiti mehanizme kao što su info police, elektronički panoi itd. 9.1.3. Omogućiti elektroničku interakciju s medijima posredstvom web-stranica / portala i sadržaja kao što su forumi, blogovi, rubrike „pitajte“, uporaba socijalnih mreža itd.	Sve institucije Središnje jedinice za IK, ostale institucije (individualno)	Broj i procent institucija koje organiziraju „dane otvorenih vrata“ i broj „dane otvorenih vrata“ i sličnih događaja Broj publiciranih brošura, promotivnih materijala, publikacija Uspostavljanje ovakvih mehanizama (broj, frekvencija korištenja itd.)	3 2	Barem dva puta godišnje, kontinuirano

DIO 5.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

10. Javne kampanje

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
10.1. Kontinuirano obavještavati javnost i podizati razinu svijesti o određenim temama preko mehanizma javnih kampanja	10.1.1. Uključiti javne kampanje u strategiju komunikacije i komunikacijske planove i provoditi javne kampanje	Sve institucije pod koordinacijom središnjih jedinica	Broj provedenih kampanja	3	Kontinuirano i po potrebi



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

11. Mjerenje rezultata

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
11.1. Mjeriti učinkovitost strateških komunikacija	<p>11.1.1. Pripremiti opći okvir monitoringa i evaluacije rezultata aktivnosti PR službenika / ureda - kako u smislu produkata (broj izjava za medije, medijskih intervjuja, publikacija itd.) tako i u smislu djelotvornosti (stavovi javnosti i povratna reakcija, zastupljenost u medijima itd.)</p> <p>11.1.2. Komunikacijske strategije i operacijski planovi će uključiti metode i indikatore rezultata</p> <p>11.1.3. Sve institucije će provesti barem jedan postupak mjerenja povratnih informacija u tijeku mandata vlade - npr. jednostavnim upitnikom za ključne skupine korisnika u skladu s raspoloživim proračunskim sredstvima</p>	Središnje jedinice za IK, sve institucije	Provadena istraživanja percepcije javnosti o pojedinim javnim politikama na svim razinama vlasti Svaka institucija predlaže barem jednu temu središnjem uredu za informiranje VM BiH / vlada	3	Kontinuirano
11.2 Mjeriti stavove javnosti i stupanj poznavanja ključnih oblasti politika	11.2.1. Uključiti teme koje predlože institucije u „omnibus“ istraživanja koja provode vladini središnji uredi za informiranje, ukoliko se za to osiguraju sredstva u proračunima	VM BiH / vlade Središnje jedinice za IK Sve institucije	Provadena istraživanja percepcije javnosti o pojedinim javnim politikama na svim nivoima vlasti Svaka institucija predlaže barem jednu temu centralnom uredu za informiranje VMBiH / vlada	1	Barem jednom u toku mandata VMBiH / vlada, po mogućnosti jednom godišnje

DIO 5.



DIO 5. INSTITUCIONALNA KOMUNIKACIJA

12. Suradnja s civilnim sektorom

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
12.1. Poboljšati komunikaciju s civilnim društvom	<p>12.1.1. Informiranje organizacija civilnog društva o aktivnostima VM BiH, entitetskih vlada i Vlade BD BiH kroz sudjelovanje na konferencijama, okruglim stolovima te organiziranje tematskih prezentacija predstavnicima civilnog društva</p> <p>12.1.2. Konzultacije s predstvincima civilnog društva po pitanju strateških odluka sa zainteresiranim organizacijama civilnog društva</p> <p>12.1.3. Uključivanje predstavnika civilnog društva kao partnera ili potencijalnih implementatora u projektima, kampanjama i drugim aktivnostima vlada</p>	<p>Središnje jedinice za IK</p> <p>Sve institucije</p> <p>Relevantne institucije</p>	<p>Broj organiziranih informativnih aktivnosti</p> <p>Broj sastanaka s predstvincima civilnog sektora</p> <p>Broj i opseg održanih konzultacija ovog tipa</p>	2	Do kraja 2011., nakon toga kontinuirano

RAP 1

Revidirani
Akcijski
Plan 1

Dio 6 | e - Uprava



Ured koordinatora za reformu javne uprave
Концијерја координатора за реформу јавне управе
Public Administration Reform Coordinator's Office



DIO 6. e-UPRAVA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

Reformska oblast e-uprava (u Akcijskom planu 1 se nazivala Informacijske tehnologije) povezana je praktično sa svim ostalim oblastima reforme javne uprave. Projekti informatizacije nalaze se i u segmentu upravljanja ljudskim potencijalima (Informacijski sustav za ULJP), upravnih postupaka (informatizacija postupaka i usluga), strateškog planiranja i izrade politika (e-sjednice Vijeća ministara BiH / vlada, informacijski sustav za potporu procesu usvajanja propisa) itd.

Akcijski plan u reformskoj oblasti e-uprava izrađen je na temelju razumijevanja da e-uprava nije samo pitanje informacijskih tehnologija, nego se radi o mnogo širem pristupu koji obuhvaća analizu poslovnih procesa, njihovo pojednostavljivanje i optimizaciju, njihovu standardizaciju koja u javnoj upravi obično traži i izmjene i dopune različitih zakona i podzakonskih propisa. Informatizacija treba uslijediti tek na kraju svih ovih aktivnosti. Naravno, mogućnosti koje pružaju informacijske i komunikacijske tehnologije otvaraju i velike mogućnosti za unaprjeđenje procesa i tako povratno utječu na definiranje tih procesa.

U prvom poglavlju, Opće politike, propisi i standardi, poseban naglasak je stavljen na uspostavu sustava za akreditaciju i nadzor ovjerovitelja digitalnih potvrda kao temeljnog uvjeta za razvoj električnog poslovanja. Potrebno je uspostaviti institucije (agencije) koje će vršiti kontrolu ovjerovitelja i izdavati akreditacije. Bez obzira hoće li to biti jedna agencija za čitav teritorij BiH ili više njih, važno je da akreditacija izdana na bilo kojoj razini vlasti važi na čitavom teritoriju BiH. To znači da mora postojati sustav

međusobnog priznavanja digitalnih potvrda (certifikata). Digitalne potvrde se koriste za ovjeravanje električnog potpisa kako bi u pravnom prometu bio adekvatan vlastoručnom potpisu, kao i za identifikaciju subjekata i autentikaciju dokumenata u električnom poslovanju.

U akcijski plan stavljen je i cilj da se za potrebe električnog poslovanja građana i poduzeća s upravom mogu koristiti svi akreditirani certifikati, a ne samo oni koje izdaju državni ovjerovitelja. To je veoma značajno za širenje električnog poslovanja jer, obično, e-poslovanje s javnom upravom upotrebljavaju oni korisnici koji su se već i prije toga služili električnim poslovanjem s bankama.

Tamo gdje još postoje pravne prepreke za električno poslovanje, akcijski plan predviđa njihovo otklanjanje u smislu da se električni dokumenti (npr. podnesci u upravnom postupku) u potpunosti izjednače s dokumentima u „fizičkom“ obliku.

U ovom, općem, poglavlju predviđene su i aktivnosti na području informatičke sigurnosti i upravljanja rizikom - uvođenje stalnog procesa analize rizika u svim institucijama i uspostava tima za brzi odaziv na hitne slučajevе (Computer Emergency Response Team – CERT), a predviđeno je i usvajanje standarda za IT nabave (npr. definiranje standardne radne stanice za različite tipove radnih mesta) koji bi značajno doprinijeli racionalizaciji javnih nabava na području IT opreme (hardvera i softvera) i usluga.



DIO 6. e-UPRAVA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

U drugom poglavlju reformske oblasti e-uprava riječ je o jačanju ljudskih kapaciteta u ovoj oblasti. Potrebno je uspostaviti jaku središnjujedinicu za e-upravu na svim razinama vlasti (u praksi ona još ne postoji na razini Vijeća ministara BiH). Tamo gdje jedinice već postoje, treba stalno jačati njihov kapacitet putem obuka, studijskih posjeta, razmijene dobroih praksi i, ako je potrebno, povećanjem broja zaposlenih, naravno u okvirima kadrovske planova Vijeća ministara BiH / vlada i u okvirima proračunske realnosti. Veoma je značajno razvijanje svijesti da e-uprava nije samo pitanje informacijski tehnologija, već su informacijske tehnologije alat za poboljšanje i racionalizaciju procesa, veću otvorenost i transparentnost i veću kvalitetu usluga javne uprave.

Treće poglavlje govori o informacijsko-komunikacijskoj infrastrukturi koja je od suštinskog značaja za razvoj e-uprave. Bez infrastrukture (mreža, poslužitelja, „data centara“ itd.) nije moguće razvijati elektroničko poslovanje.

Četvrto poglavlje je namijenjeno razvoju informacijskih sustava i e-servisa. Centri za e-upravu, kao ključne odgovorne institucije u ovoj oblasti, će definirati zajednički okvir i standarde informacijske arhitekture, kao i okvir za interoperabilnost. Za razvoj e-uprave potrebno je osigurati sustavni pristup kako bi se izbjegle uobičajene pogreške – da se ne bi razvijala rješenja koja se neće moći međusobno integrirati, da se ne bi neovisno u različitim institucijama paralelno razvijalo više informacijskih sustava sa istim ili sličnim funkcijama i da bi se prioritetno razvili sustavi od horizontalnog i generičkog značenja. Nema nikakvog smisla da npr.

svaka institucija razvija, odnosno nabavlja svoj sustav za potporu upravljanju dokumentima ili za podnošenje elektroničkih formulara.

e-uprava ne podrazumijeva samo elektroničko poslovanje javne uprave s građanima i poslovnim subjektima (što se u teoriji zove poslovanje »Government to Citizens« i »Government to Businesses« ili »G2C« i »G2B«), već i elektroničko poslovanje unutar same javne uprave (»Government to Government« ili »G2G«). Elektroničko poslovanje u »zaledju« je temeljni uvjet za osiguranje kvalitetnih usluga i u fizičkom svijetu, kao i elektroničkih usluga. Kao prvo, za razvoj e-uprave potrebne su kvalitetne baze podataka koje tijela javne uprave trebaju za obavljanje svojih funkcija. Bez kvalitetnog registra stanovništva, matičnog registra, registra poslovnih subjekata, registra nekretnina, registra vozila, poreznog registra, registra socijalnih prava i primanja, danas je nemoguće zamisliti dobro funkcioniranje javne uprave. Razvoj registara je zato postavljen kao visoko prioritetni cilj. Nažalost, ne postoji kvalitetna analiza stanja na području registara pa se zato akcijskim planom predviđa prvo izrada jedne takve analize i na temelju te analize usvajanje programa razvoja elektroničkih registara.

Još uvjek je u okviru »zaledja« predviđen prioritetni razvoj nekih informacijskih sustava koji podupiru ključne horizontalne funkcije javne uprave. Radi se o sustavima koji su u vezi s drugim reformskim oblastima: sustav za upravljanje dokumentima (povezan s reformskom oblasti Upravni postupci i upravne usluge), sustav javnih nabava (povezan s oblašću Javne financije), e-sjednice Vijeća



DIO 6. e-UPRAVA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

ministara BiH / vlada (povezan s oblašću Strateško planiranje, koordinacija i izrada politika) i sustav za upravljanje ljudskim potencijalima (povezan s reformskom oblašću Upravljanje ljudskim potencijalima). Ovdje se sasvim jasno vidi kakva je povezanost reformske oblasti e-uprava i ostalih reformskih oblasti. Povezanost je očigledna i iz opisa aktivnosti za postizanje definiranog cilja. Naime, ne radi se samo o informatizaciji procesa, odnosno o nabavi informacijskog sustava (softvera), već se radi o analizi, poboljšanju (pojednostavljenju) i standardizaciji procesa (što obično obuhvaća i izmjene i dopune propisa), a informatizacija dolazi na kraju tih aktivnosti.

Navedeni »horizontalni« procesi (horizontalni zbog toga što teku u svim institucijama) odabrani su zbog svog značaja za funkcioniranje javne uprave, e-sjednice Vijeća ministara BiH / vlada, zbog toga jer su u velikoj mjeri već funkcionalne na nekim razinama vlasti, kao i zbog svog demonstrativnog efekta.

Lista ciljeva u reformskoj oblasti E-uprava završava »višnjom na torti« - elektroničkim informacijama i servisima (uslugama) za građane i za poslovne subjekte. Informacije i servisi na portalima značajno unapređuju dostupnost usluga za korisnike, skraćuju potrebno vrijeme za obavljanje upravnih postupaka, a osim toga i standardiziraju procese. U akcijskom planu se kao temelj za nuđenje informacija i usluga postavljaju portali e-uprava. Elektroničke informacije i usluge će na taj način biti dostupne po sustavu »sve na jednom mjestu«. Predviđeno je postojanje četiri portala (portal BiH, portali entiteta i portal Brčko Distrikta BiH) koji

moraju biti međusobno sadržajno povezani. Sadržaj svakog portala (informacije o uslugama i same usluge) mora biti organiziran na takav način da pokriva sva područja upravnih usluga i nudi informacije o svim tim uslugama na ujednačen način, pružajući odgovore na sva ključna pitanja (tko ima pravo na uslugu, pod kojim uvjetima, gdje može doći do usluge, koji sudokumenti potrebni, kolika je cijena, kako se plaća pristojba, kako izgleda formular za podnesak...). Upravljanje portalom mora biti organizirano na takav način da postoje središnja koordinacija, zajednička metodologija i jasna podjela odgovornosti (decentraliziran pristup sa središnjom koordinacijom). Za »punjenje« portala odgovorna su sva ministerstva i neke druge institucije na razini Vijeća ministara BiH / vlada. Uz portal su vezani neki generički servisi za koje bi bilo besmisleno da ih razvija svaka institucija posebno, odnosno da se razvijaju za svaku vrstu elektroničke usluge posebno. Radi se o servisima koji su u principu uvjet za svaku elektroničku uslugu: generiranje elektroničkih formulara, identifikacija subjekata, odnosno autentikacija dokumenata poslanih preko e-portala, elektroničko plaćanje usluga itd. Za razvoj ovih servisa moraju se pobrinuti središnje jedinice za e-upravu.

U nastavku, na samom kraju tabele, pažljivo su odabrane prioritetne usluge koje će se razvijati u okviru poslovanja »G2C« i »G2B«. Razrađene su posebno za građane i posebno za poslovne subjekte. I u ovom je segmentu napravljena izravna veza s reformskom oblašću Upravni postupci i upravne usluge – kod svih postupaka koji su odabrani kao prioritetni ne radi se samo o informatizaciji, nego i o pojednostavljenjima. Za građane su kao



DIO 6. e-UPRAVA

REFORMSKA OBLAST JAVNE UPRAVE

prioritetne usluge odabrane usluge na područjima poreza na ukupan prihod fizičkih osoba (što je povezano s idejom da se taj porez ne prijavljuje, već porezna uprava sama informira građane o poreznoj obvezi), registracije motornih vozila (ovdje su moguća različita pojednostavljenja, npr. obveza tehničkog pregleda za novo vozilo tek četiri godine nakon registracije) i prijave prebivališta. To su usluge koje imaju relativno veliki utjecaj (izvode se u velikom broju) i za koje je sasvim realno da se ponude preko interneta (za razliku od recimo osobnih dokumenata gdje je zbog fotografije i identificiranja osobe još uvijek potrebna fizička prisutnost stranke).

Za poslovne je subjekte predviđen razvoj sustava »sve na jednom mjestu« u tri faze: u prvoj fazi omogućila bi se elektronička registracija poslovnog subjekta (uključujući i prijavu kod porezne uprave i kod zavoda / agencije za statistike). U drugoj bi se fazi omogućile prijave kod institucija za zapošljavanje, mirovinsko i zdravstveno osiguranje, a u trećoj fazi sve usluge za postojeće poslovne subjekte.

Konačni cilj je da bi i svi postojeći poslovni subjekti mogli obavljati sve interakcije s institucijama javne uprave elektroničkim putem.



DIO 6. e-UPRAVA

1. Opće politike, propisi i standardi

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.1. Uspostaviti sustave za nadzor i akreditaciju ovjerovitelja	1.1.1. Analizirati, usvojiti i / ili izmijeniti relevantne propise ako je to potrebno 1.1.2. Uspostaviti institucionalne kapacitete nužne za akreditaciju na teritoriji BiH	MKP BiH Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Uspostavljeni sustavi za nadzor i akreditaciju ovjerovitelja	1	Sredina 2011.
1.2. Osigurati interoperabilnost i priznavanje svih akreditiranih ovjerovitelja na teritoriju BiH	1.2.1. Analizirati, usvojiti i / ili izmijeniti relevantne propise ukoliko je to potrebno	MKP BiH Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH Sektor za IT BDBiH	Osigurana interoperabilnost i priznavanje svih akreditiranih ovjerovitelja na teritoriju BiH	1	Kraj 2011.



DIO 6. e-UPRAVA

1. Opće politike, propisi i standardi

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.3. Izjednačiti validnost elektroničkih i standardnih (u pisanim oblicima) podnesaka i dokumenata	1.3.1. Analizirati, usvojiti i / ili izmijeniti relevantne propise ukoliko je to potrebno ¹	MKP BiH Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH MP BiH FMP MULRS RS	Izjednačena validnost elektroničkih i standardnih podnesaka i dokumenata	1	Kraj 2011.
1.4. Omogućiti uporabu svih akreditiranih sigurnih elektroničkih potpisa za poslovanje s javnom upravom	1.4.1. Analizirati, usvojiti ili izmijeniti relevantne propise ukoliko je to potrebno	MKPBiH Centar za e-vladu Vijeća ministara BiH AIDRS Sektor za IT pri Generalnom sekretarijatu Vlade RS Vlada FBiH Sektor za IT BDBiH MPBiH, FMP, MULRS	Omogućena uporaba svih akreditiranih sigurnih elektroničkih potpisa za poslovanje s javnom upravom	1	Kraj 2011.



DIO 6. e-UPRAVA

1. Opće politike, propisi i standardi

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.5. Definirati opredjeljenja i / ili načela te standarde za IT nabave (robe, usluge i radovi) uključujući i modalitet upravljanja IT projektima, standarde, opravdanost i kriterije nabave	1.5.1. Priprediti modalitet planiranja, razvoja i implementacije IT projekata i objaviti ih na internetu 1.5.2. Definirati standarde za specifikaciju IT opreme i komponenti (uspostaviti standardnu radnu stanicu s odgovarajućim specifikacijama za softver te minimalni i standardni hardver, te održavati ažuriranu i konsolidiranu bazu podataka za upravljanje konfiguracijama u svim korisničkim institucijama), za programska rješenja, za obrasce ugovora za IT usluge i isporuke, za sadržaj projektne dokumentacije, instrukcije za rad i održavanje i sl., i objaviti ih na internetu 1.5.3. Izraditi strateške smjernice za unajmljivanje usluga izvana, odlučiti koje se funkcije ne moraju obavljati unutar uprave na osnovi prirode samih funkcija, postojeće pomoći, analiza troškova i koristi, pozitivnih iskustava drugih zemalja itd. 1.5.4. Priprediti kriterije za odabir najpovoljnijeg ponuđača, uzimajući u obzir ukupni trošak i objaviti ih na internetu 1.5.5. Uspostaviti sustav kontrole i / ili savjetodavne mehanizme	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH Agencija za javne nabave BiH	Cjelokupni set standarda za IT nabave definiran i objavljen Uspostavljen sustav kontrole i / ili savjetodavni mehanizmi Procent IT nabava koji je usuglašen s definiranim setom standarda u odnosu na ukupan broj IT nabava	4	Sredina 2012. za inicijalne aktivnosti s potrebom godišnjeg ažuriranja



DIO 6. e-UPRAVA

1. Opće politike, propisi i standardi

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
1.6. Izraditi propise za informatičku sigurnost	1.6.1. Definirati tehničke preporuke, pravilnike, tehničke i administrativne procedure sigurnosti, uvjete i referentne standarde za siguran smještaj, pristup, transakcije i razmjenu podataka i dokumenata unutar i izvan uprave, na osnovi upravljanja rizicima 1.6.2. Definirati službeni, prihvatljivi, neprihvatljivi i nezakoniti pristup elektroničkim mrežama i internetu institucija, drugim elektroničkim mrežama i internetu 1.6.3. Ažurirati izrađene dokumente sigurnosti godišnje	Centar za e-vladu VM BiH AID RS-a Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Politika za IT sigurnost izrađena i usvojena	2	Kraj 2011. za inicijalne aktivnosti s potrebom godišnjeg ažuriranja
1.7. Uspostaviti stalni proces analiza rizika na svim razinama vlasti	1.7.1. Napraviti listu osjetljivih točki i opasnosti koja bi služila kao uvod u stalni proces analize rizika 1.7.2. Izvoditi procjenu sigurnosti i provoditi stalnu inspekciju sigurnosnih mjera, na osnovi koje će se stalno ažurirati politika sigurnosti zasnovana na upravljanju rizicima	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Proces analize rizika uspostavljen	2	Kraj 2012. za inicijalne aktivnosti s potrebom godišnjeg ažuriranja
1.8. Uspostaviti CERT institucije	1.8.1. Uspostaviti CERT i popuniti radna mjesta	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	CERT uspostavljen	2	Kraj 2012.



DIO 6. e-UPRAVA

2. Jačanje kapaciteta

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.1. Uspostaviti jaku središnju jedinicu, na onim razinama vlasti na kojima još ne postoji, odgovornu za koordiniranje i pomaganje razvoja e-uprave	2.1.1. Formalno odrediti uloge, nadležnosti i funkcije središnjih jedinica odgovornih za koordiniranje i pomaganje razvoja e-uprave te ih adekvatno kadrovski popuniti, na onim razinama vlasti na kojima još nisu uspostavljene i / ili operativne i / ili adekvatno kadrovski popunjene 2.1.2. Usvojiti zajednički metodološki pristup kako bi se olakšalo koordiniranje između središnjih i perifernih jedinica, promovirati uporabu standardnog okvira za upravljanje IT uslugama, planirati zajedničke procese za sve periferne jedinice, definirati uloge i aktivnosti s odgovarajućim referencama i komunikacijskim linijama između njih	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Uspostavljene, operativne i adekvatno kadrovski popunjene jake središnje jedinice odgovorne za koordiniranje i pomaganje razvoja e-uprave na svim razinama vlasti Zajednički metodološki pristup za koordiniranje između središnjih i perifernih jedinica definiran	1	Kraj 2011.
2.2. Kontinuirano jačati sve uspostavljene središnje jedinice odgovorne za koordiniranje i pomaganje razvoja e-uprave, a pogotovo u pogledu strateških kapaciteta za koordinaciju poslova e-uprave, razvoja politika / strategija, izrade propisa i osiguranja uputa i savjeta pojedincima i institucijama, bilo kroz zapošljavanje novih ljudi, bilo kroz dodatnu edukaciju postojećeg osoblja	2.2.1. Izmijeniti relevantne propise (tamo gdje je to nužno) kako bi se segment koordinacije poslova e-uprave, izrade politika, odnosno strategija, stavio u nadležnost središnjih jedinica 2.2.2. Organizirati obuku za osoblje središnjih jedinica u oblasti strateškog planiranja i razvoja politika 2.2.3. Uspostaviti mrežu IT rukovoditelja pod koordinacijom središnjih jedinica	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Postojanje odredbi koje eksplicitno daju mandate središnjim jedinicama da rade na koordinaciji razvoja e-uprave te na kreiranju strateških dokumenata Broj organiziranih obuka te broj polaznika na obukama Postojanje mreže IT rukovoditelja, frekvencija sastanaka, broj izlaznih rezultata (preporuke, mišljenja, sugestije u pogledu mogućih rješenja)	1	Sredina 2012. za inicijalne aktivnosti s potrebnom kontinuiranog jačanja



DIO 6. e-UPRAVA

2. Jačanje kapaciteta

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
2.3. Osigurati profesionalno IT osoblje u javnoj upravi	2.3.1. Osigurati sredstva u proračunu za stalnu stručnu edukaciju IT kadrova 2.3.2. Raditi analizu potreba za obukom tako da ponuda obuka bude bazirana na potražnji 2.3.3. Dodatno obučiti IT kadrove na rukovodećim funkcijama vještinama potrebnim za rukovođenje projektima, vršenje analize troškova i dobiti, procjenu rizika u vezi s IT projektima i sl.	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Broj organiziranih obuka Broj polaznika na obukama Zadovoljstvo polaznika obuka s metodama i sadržajem programa stručnog usavršavanja	2	Konstantno, s tim da se stepen implementacije mjeri godišnje, odnosno na kraju svake godine
2.4. Povećati potporu rukovodstva s najviše razine za potporu razvoju e-uprave	2.4.1. Organizirati programe seminara za rukovodeći kadar o značaju e-uprave 2.4.2. Jačati suradnju i komunikaciju između IT osoblja i rukovodstva 2.4.3. Prezentirati nove IT projekte kroz analize troškova i koristi 2.4.4. Inicirati pilot-projekte u prioritetnim oblastima s kratkoročnim rezultatima 2.4.5. Konstantno prezentirati pogodnosti implementiranih projekata iz domene e-uprave i postignutih pozitivnih rezultata	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Broj organiziranih obuka Broj polaznika na obukama Broj stalno uključenog netehničkog rukovodnog kadra u projektima e-uprave	2	Konstantno, s tim da se stepen implementacije mjeri godišnje, odnosno na kraju svake godine



DIO 6. e-UPRAVA

3. IKT infrastruktura

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
3.1. Napraviti aranžmane za korištenje i unapređenje postojećih potencijala koji će jamčiti jeftin, pouzdan i siguran pristup informacijama i omogućiti razmjenu informacija, kako unutar javnog sektora, uključujući i razmjenu informacija između različitih razina vlasti, uključujući i općine, tako i eksterno, između javnog sektora i korisnika javnih usluga	3.1.1. Napraviti projekt analize postojećih mreža u cilju optimizacije korištenja mreža, izbjegavanja neracionalnog trošenja sredstava, lakšeg održavanja, itd. (uključujući osiguranje jedinstvenog pristupa internetu sa zajedničkim osnovnim komunikacijskim i kolaboracijskim servisima i sigurnosnim rješenjima gdje god je to moguće) 3.1.2. Na osnovi analize realizirati optimalno rješenje povezivanja svih organizacijskih jedinica uprave, uključujući općine, koje će omogućiti efikasnu razmjenu podataka	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Izrađena analiza s preporukama Osigurana IKT infrastruktura kao osnova za efikasnu razmjenu podataka između svih organizacijskih jedinica uprave, uključujući i općine Broj implementiranih informacijskih sustava koji koriste uspostavljenu IKT infrastrukturu	2	3.1.1. Kraj 2011., za analizu 3.1.2. Kraj 2014., za realizaciju projekta



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.1. Definirati zajednički okvir i standarde za arhitekturu informacijskih sustava i razvoj aplikacija	<p>4.1.1. Analizirati postojeću i pripremiti prijedlog buduće arhitekture sukladno potrebama javne uprave i uvesti sustave za aplikativnu potporu izrade „enterprise“ arhitekture i upravljanja poslovnim procesima</p> <p>4.1.2. Razraditi zajednički pristup, metodologiju i niz instrumenata za arhitekturu i razvoj informacijskih sustava i aplikacija, pripremiti metodologiju koja definira skup aktivnosti u postupku razvoja sustava i aplikacija, uključujući sadržaj projektnih zahtjeva, odgovorne nositelje, uvjete razvoja sustava i aplikacija, testiranje, prijam proizvoda, održavanje i nadogradnju, te referentne standarde</p>	<p>Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH</p>	<p>Pripremljena sveobuhvatna metodologija informacijske arhitekture</p> <p>Pripremljena metodologija za arhitekturu i razvoj informacijskih sustava i aplikacija</p>	1	Kraj 2011.
4.2. Uspostaviti okvir za interoperabilnost za e-upravu u cilju osiguranja kompatibilnosti informacijskih sustava i procesa te pružanja sjedinjenih i korisnički usmjerениh usluga javne uprave	<p>4.2.1. Definirati nositelje aktivnosti</p> <p>4.2.2 Izraditi okvir za interoperabilnost (operativnu, semantičku i tehničku interoperabilnost) uskladišten s Europskim okvirom za interoperabilnost</p> <p>4.2.3 Izraditi zajedničke, otvorene standarde za razmjenu podataka i definicije meta podataka (baziranih na XML-u) kako bi se svima omogućio pristup zajedničkim podacima i razmjena podataka, kako unutar javne uprave tako i izvan nje</p> <p>4.2.4. Implementirati projekt za verifikaciju i operacionalizaciju koncepta interoperabilnosti</p>	<p>Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH</p>	<p>Postojanje okvira za interoperabilnost</p> <p>Zajednički standardi za razmjenu podataka i definicije meta podataka dostupni</p> <p>Uspostavljeni mehanizmi za implementaciju okvira i standarda</p>	1	Kraj 2011.



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.3. Uspostaviti elektroničke bazične javne registre (stanovništvo, registri matičnih evidencija, osobni dokumenti, poslovni subjekti, elektronički katastar i zemljišna knjiga, porezni registar, socijalna prava i sl.)	4.3.1. Napraviti analizu trenutačnog stanja postojećih bazičnih javnih registara, uključujući i analizu zakona koji reguliraju uspostavu i vođenje javnih registara 4.3.2. Na osnovi analize napraviti detaljan program optimizacije i interoperabilnosti bazičnih javnih registara	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Izrađena analiza s preporukama Izrađen detaljan program optimizacije i interoperabilnosti bazičnih javnih registara Broj kompletiranih elektroničkih bazičnih javnih registara Broj transakcija godišnje	1	4.3.1. Kraj 2011., za analizu 4.3.2. Sredina 2012., za program



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.4. Uspostaviti i implementirati informacijske sustave koji podržavaju ključne horizontalne funkcije: HRMIS, elektroničke javne nabave, sustav za upravljanje dokumentima, e-sjednice VM BiH / vlada ²	Za svaku pojedinačnu horizontalnu funkciju: 4.4.1. analizirati i optimizirati procese 4.4.2. izmijeniti propise po potrebi 4.4.3. izraditi informacijski sustav 4.4.4. obučiti korisnike 4.4.5. kontinuirano pratiti i evaluirati implementaciju	HRMIS ADS / ADU Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Vlada BD BiH e-Javne nabave Agencija za javne nabave BiH Ministarstva financija Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Vlada BD BiH	Broj vrsta izvješća koje generira HRMIS Postojanje mogućnosti da kroz HRMIS budu pronađeni potencijalni kandidati za upražnjena radna mjesta po različitim kriterijima Broj institucija koje u operativnom smislu koriste informacijski sustav Dostupnost elektroničkih obavijesti o pokretanju postupka nabave Dostupnost elektroničke tenderske dokumentacije za ponuđače Postojanje elektroničke prijave Broj elektroničkih prijava Mogućnost elektroničke obrade prijava, ponuda i sl. Uspostava elektroničkog kataloga nabava	2	Kraj 2011. 2 Kraj 2014.



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
IT 4.4. (nastavak)		Sustav za upravljanje dokumentima (Document Management System – DMS) MP BiH FMP MULS RS Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Broj institucija koje u operativnom smislu koriste informacijski sustav Broj institucija koje u operativnom smislu koriste DMS Broj različitih DMS-ova u uporabi (negativni indikator) Broj interoperabilnih DMS-ova	1	Kraj 2013.
		Nadogradnja sustava e-sjednica VM BiH / vlada i integracija s DMS-om Generalna tajništva VM BiH, Vlade RS-a i Vlade FBiH Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Nadograđen sustav e-sjednica vlada Integriran s DMS-om.	2	Kraj 2012.



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.5. Uspostaviti portal BiH koji će biti organiziran oko životnih događaja pokrivajući usluge iz nadležnosti državnih tijela. Napraviti link na ovom portalu do portala entiteta i BD BiH	<p>4.5.1. Formiranje uredničkog odbora (radne skupine) koji čine predstavnici institucija pod koordinacijom PARCO-a</p> <p>4.5.2. Izrada okvirne strukture portala i metodologije za nuđenje informacija o upravnim uslugama u koordinaciji s aktivnosti 4.6.</p> <p>4.5.3. Punjenje portala</p> <p>4.5.4. Mjerenje zadovoljstva korisnika</p> <p>4.5.5. Održavanje portala</p>	PARCO Centar za e-vladu VM BiH	Postojanje portala Struktura i metodologija pripremljene Broj usluga za koje su na portalu dostupne informacije u skladu s metodologijom Broj posjeta portalu i zadovoljstvo korisnika	1	Kraj 2011. za uspostavu portala i metodologiju a za implementaciju životnih događaja pogledati e-usluge
4.6. Uspostaviti portale entiteta i BD BiH koji će biti organizirani oko životnih događaja pokrivajući usluge iz nadležnosti entiteta i BD BiH	<p>4.6.1. Formiranje uredničkog odbora (radne skupine) koji čine predstavnici institucija pod koordinacijom središnje nadležne institucije</p> <p>4.6.2. Izrada okvirne strukture portala i metodologije za nuđenje informacija o upravnim uslugama u koordinaciji s aktivnosti 4.5</p> <p>4.6.3. Punjenje portala</p> <p>4.6.4. Mjerenje zadovoljstva korisnika</p> <p>4.6.5. Održavanje portala</p>	AIDRS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Postojanje portala Struktura i metodologija pripremljene Broj usluga za koje su na portalu dostupne informacije u skladu s metodologijom Broj posjeta portalu i zadovoljstvo korisnika	1	Kraj 2011. za uspostavu portala i metodologiju a za implementaciju životnih događaja pogledati e-usluge



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
4.7. Implementirati zajedničke servise za e-usluge	4.7.1. Implementirati sljedeće zajedničke servise: autentikacija i identifikacija plaćanje usluga ³ elektronički obrasci integracija s registrima elektronička obrada elektronička dostava strankama	Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH	Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje generičku izradu e-obrazaca e-plaćanje usluga Autentikacija podnositelja zahtjeva Ukupan broj transakcija godišnje	1	Kraj 2012.
4.8. Implementirati sljedeće prioritetne transakcijske e-usluge za građane: e-porez na ukupan prihod fizičkih osoba, registracija motornih vozila, uvjerenje o kretanju (promjena prebivališta i promjena adrese) ⁴	4.8.1. Analiza i optimizacija procesa (pojednostavljenje) 4.8.2. Izmjene propisa (i u skladu s EUSD ⁵) 4.8.3. Izrada informacijskog sustava i ugradnja e-usluge u odgovarajući web-portal 4.8.4. Obuka 4.8.5. Implementacija 4.8.6. Evaluacija i proces stalnih poboljšanja	e-Porez Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Sektor za IT BD BiH Porezna uprava FBiH Porezna uprava RS-a	Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje transakcijske usluge preko odgovarajućeg web-portala Omogućena dostava obračunatog poreza na ukupan prihod fizičkim osobama Omogućena sigurna komunikacija građanina i službenika nadležnog tijela elektroničkim putem Broj korisnika i broj transakcija Ušteda za građane i državu u vremenu i novcu	2	Kraj 2014.



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
IT 4.8. (nastavak)		Registracija motornih vozila Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Vlada BD BiH IDDEEA MCP BiH FMUP MUP RS Županijski MUP-ovi	Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje transakcijske usluge Omogućena registracija motornih vozila elektroničkim putem Omogućena sigurna komunikacija građanina i službenika nadležnog tijela elektroničkim putem Broj korisnika i broj transakcija Ušteda za građane i državu u vremenu i novcu	2	Kraj 2013.
		Uvjerenje o kretanju (promjena prebivališta i promjena adrese) Centar za e-vladu VM BiH AID RS Sektor za IT pri Generalnom tajništvu Vlade RS-a Vlada FBiH Vlada BD BiH IDDEEA FMUP MUP RS MPC BiH Županijski MUP-ovi	Postojanje informacijskog sustava koji omogućuje transakcijske usluge Omogućena promjena prebivališta i adrese elektroničkim putem Omogućena sigurna komunikacija građanina i službenika nadležnog tijela elektroničkim putem Broj korisnika i broj transakcija Ušteda za građane i državu u vremenu i novcu	2	Kraj 2013.



DIO 6. e-UPRAVA

4. Informacijski sustavi, e-portali i e-usluge

Ciljevi	Aktivnosti	Odgovorne institucije	Indikatori uspjeha	Rang	Vrem. okvir
<p>4.9. Implementirati sljedeće prioritetne transakcijske e-usluge za poslovne subjekte⁶</p> <p>FAZA 1 - Pokretanje poslovne djelatnosti po sustavu „sve na jednom mjestu“ (sudska registracija, prijava kod porezne uprave, prijava kod agencije/zavoda za statistiku)</p> <p>FAZA 2 - Pokretanje poslovne djelatnosti po sustavu „sve na jednom mjestu“ - nastavak (prijava kod institucija za zapošljavanje, mirovinsko i zdravstveno osiguranje)</p> <p>FAZA 3 - Usluge za postojeće poslovne subjekte (PDV, oglašavanje slobodnog radnog mesta, prijavljivanje i odjavljivanje zaposlenih, statističko i drugo izvještavanje državnim tijelima)</p>	<p>4.9.1. Analiza i optimizacija procesa (pojednostavljenje)</p> <p>4.9.2. Izmjene propisa</p> <p>4.9.3. Izrada informacionog sistema</p> <p>4.9.4. Obuka</p> <p>4.9.5. Implementacija</p> <p>4.9.6. Evaluacija i proces stalnih poboljšanja</p>	<p>Centar za e-vladu Vijeća ministara BiH AIDRS Sektor za IT pri Generalnom sekretarijatu Vlade RS Vlada FBiH Sektor za IT BDBiH Poreske uprave Ministarstva pravde Registracijski sudovi Zavodi za statistiku Zavodi za zapošljavanje Zavodi za zdravstveno/penzijsko osiguranje Institucije odgovorne za RAP⁷</p>	<p>Postojanje informacionog sistema koji omogućava transakcijske usluge</p> <p>Broj korisnika i broj transakcija</p> <p>Ušteda za građane, preduzeća i državu u vremenu i novcu</p>	1	Kraj 2013., za FAZU 1
4.10. Uspostaviti sustav prikupljanja primjedbi i prijedloga korisnika e-usluga ⁸	<p>4.10.1. Omogućiti davanje e-primjedbi i e-prijedloga u vezi s postojećim e-uslugama</p> <p>4.10.2. Uspostaviti sistem koji će osigurati redovno, adekvatno i blagovremeno razmatranje svih primjedbi i prijedloga primljenih od identificiranih korisnika e-usluge uz uvođenje adekvatnih mjera po potrebi</p>	<p>PARCO Centar za e-vladu Vijeća ministara BiH AIDRS Vlada FBiH Vlada BDBiH Institucije koje imaju centralnu ulogu u implementaciji odgovarajuće e-usluge na svim nivoima vlasti</p>	<p>Broj primljenih prijedloga i primjedbi</p> <p>Broj odgovora</p>	3	Kraj 2013.



DIO 6. e-UPRAVA

Endnote

¹Veza s oblašću »Upravni postupci i upravne usluge«, UP 1.13.

²Veza s oblašću »Upravni postupci i upravne usluge«, UP 1.6.

³Veza s oblašću »Upravni postupci i upravne usluge«, UP 1.9.

⁴Veza s oblašću »Upravni postupci i upravne usluge«, UP 1.5.

⁵EU Service Directives (Direktiva 2006/123/EG)

⁶Veza s oblašću »Upravni postupci i upravne usluge«, UP 1.4

⁷Redukcija administrativnih prepreka, pogledaj oblast »Upravni postupci i upravne usluge«

⁸Veza s oblašću »Upravni postupci i upravne usluge«, UP 2.3.

Impresum

Nakladnici

PARCO - Ured koordinatora za reformu javne uprave
EUPAR projekt

Dizajn i priprema za tisk

T&T Concept d.o.o Sarajevo

Naklada

200 primjeraka

Tisk

Comy Prof d.o.o. Sarajevo



Ova publikacija je uradena uz podršku Europske unije. Sadržaj ove publikacije je isključiva odgovornost Ureda koordinatora za reformu javne uprave i ni u kojem slučaju ne odražava stanovišta Europske unije.



Održavajuće za reformu javne uprave
Konsortijum za razvoj javne uprave
Public Administration Reform Coordinator's Office

Vratzova 9
71000 Sarajevo, BIH

Tel: +387 (0) 33 565 760
Fax: +387 (0) 33 565 761
parco.office@parco.gov.ba



Capacity building of the
Public Administration Reform Coordinator's Office

Fra Andjela Zvizdovica 1
(UNITIC), Toračić B/g
71000 Sarajevo, BIH

Tel: +387 (0) 33 295 404
Fax: +387 (0) 33 295 444
office@eupar-bih.com



Ovaj projekt finančira Evropska unija