



Governance Accountability Project
Projekat upravne odgovornosti

USPOSTAVLJANJE CENTARA ZA PRUŽANJE USLUGA GRAĐANIMA U PARTNERSKIM OPĆINAMA GAP-A



Kingdom of the Netherlands

USPOSTAVLJANJE CENTARA ZA PRUŽANJE USLUGA GRAĐANIMA U PARTNERSKIM OPĆINAMA GAP-A

Mišljenja koja su izražena u ovoj publikaciji predstavljaju isključivo mišljenje autora, i ne moraju nužno odražavati stavove Američke agencije za međunarodni razvoj, Vlade Sjedinjenih Američkih Država, Švedske agencije za međunarodni razvoj i saradnju, Vlade Švedske ili Vlade Kraljevine Holandije.

SADRŽAJ

Predgovor

I. Centar za pružanje usluga građanima: Novi model interakcije između građana i općinske administracije

- o Opravdanost centra za pružanje usluga građanima
- o Općinska administracija fokusirana na građane
- o Centar za pružanje usluga kao novi oblik partnerstva između građana i općinskih vlasti

II. Glavni koraci za uspostavljanje centra za pružanje usluga

1. Odluka općine/Prednost promjenama

- o Memorandum o razumijevanju
- o Odluka načelnika općine
- o Prezentiranje općinskom vijeću/skupštini opštine i općinskim uposlenicima

2. Procjena potreba

- o Formiranje Radne grupe za uspostavljanje centra za pružanje usluga
- o Sadržajni dizajn centra
- o Fizički izgled centra
- o Namještaj
- o IT zahtjevi
- o LAN, hardver, softver
- o Analiza procedura i unapređenje administrativnih procedura
- o Upošljavanje i obuka
- o Izrada proračuna

3. Implementiranje promjena

- o Tenderske procedure
- o Uspostava savjetodavnog odbora centra
- o Proces unosa podataka
- o Promoviranje centra
- o Uvođenje procedura pritužbi
- o Nadgledanje učinka
- o Poboljšanje usluga

III. Dodaci: Uspješne općinske prakse

- o Dodatak #1. Poboljšanje procedure za registriranje poduzetništva u Ljubuškom
- o Dodatak #2. Zaštita IT sistema u Kaknju
- o Dodatak #3. Info-desk u općini Tomislavgrad
- o Dodatak #4. Info-desk u opštini Rudo

Predgovor

Ovom publikacijom namjeravamo pružiti informacije o uspostavljanju centara za pružanje usluga građanima u 40 partnerskih općina USAID-Sida Projekta upravne odgovornosti (GAP) u periodu od januara 2005.g do jula 2007. godine. Ovaj materijal, također, prikazuje neke od primjera uspješnih općinskih praksi koje su uvedene tokom realizacije projekta. GAP-ov pristup uspostavi centra za pružanje usluga građanima je prvobitno bio izrađen na temelju iskustava prikupljenih pri uspostavi šalter sala u BiH i susjednim zemljama i koje su nastale uz pomoć različitih, donatorskih programa ili na temelju lokalnih inicijativa. Ova iskustva su se konstantno poboljšavala tokom GAP projekta.

CSC predstavlja poželjan koncept bez obzira na veličinu opština, njihov geografski položaj, etnički sustav, kao i ekonomsku osnovu i krajnje različite karaktere općina i gradova širom

regiona uz jednu zajednički cilj – osiguravanje boljih usluga svojim građanima i promoviranje inovativnije, efikasnije i aktivnije lokalne uprave. Ovakve promjene su postignute uvođenjem pristupa 'orijentacije prema korisniku usluga' unutar procedura pružanja općinskih usluga. U okviru potpunog partnerstva sa nadležnim općinskim predstavnicima, GAP je skrojio sve korake uspostave centara za pružanje usluga u skladu sa potrebama svake od pojedinačnih općina, istodobno razvijajući se na temelju interaktivne obuke i lokalnog vlasništva.

Publikacija je podijeljena na glavni dio i dodatke. Glavni dio će nas upoznati sa pristupom 'fokusa na građane', njegovim glavnim principima i ciljevima, prihvaćenim od strane mnogih lokalnih vlada širom regiona. Povrh toga, glavni dio sadrži upute i smjernice za uspostavu Centra za pružanje usluga građanima – Šalter sale, uključujući odluku o uspostavi Centra za pružanje usluga građanima, vršenje procjene potreba za izradu sadržajnog i fizičkog izgleda centra, preciznu definiciju proračuna, kao i promoviranje centra prije njegove izgradnje i nakon njegovog otvaranja za građane. Dodaci sadrže primjere korisnih dokumenata koje su izradile općine partneri GAP-a, i koji se lako mogu prilagoditi radu bilo koje općine.

i. Centar za pružanje usluga građanima: Novi model interakcije između građana i općinskih vlasti

Zašto - centar za usluge građanima?

Svaki općinski uposlenik predstavlja svoju lokalnu upravu i stoga utisak koji on ili ona ostavlja na građane ima značajan uticaj i oblikuje imidž lokalne uprave i samim tim utiče na njen kredibilitet, odgovornost i legitimnost. Način na koji općine pružaju administrativne usluge je od ključne važnosti za način na koji građani vide ne samo svoju općinu, nego i cjelokupni javni sektor i širu demokraciju. Pružanje usluga na efikasan, prisan, nepodmitljiv i jednostavan način je od ogromnog značaja, i predstavlja vidljivi simbol demokracije unutar zemalja u tranziciji.



Ulaz u centar za pružanje usluga u Jablanici

Općinske administracije u Bosni i Hercegovini još uvijek nisu u potpunosti orijentirane na korisnike usluga, dok pribavljanje prostih informacija, dozvola ili obrazaca može predstavljati dugotrajan i frustrirajući proces za građane. Sitna korupcija, kao i nedostatak transparentnosti i efikasnosti prilikom pružanja usluga postaju prepreke privrednom i društvenom razvitku. Kod građana se javlja averzija prema vlastima, zbog čega oklijevaju da posjećuju općinu jer to gotovo uvijek znači čekanje i suočavanje sa brojnim neprijatnostima. Takva situacija čini građane pasivnim u odnosu na demokraciju, i umanjuje njihovo povjerenje u demokraciju i lokalnu upravu, čime se ohrabruje utaja poreza i siva ekonomija.

GAP i njegovi donatori, Sida i USAID, su postavili centar za pružanje usluga građanima visoko na listi svojih prioriteta, smatrajući ih ključnima za realizaciju određenih GAP projekata koje imaju za cilj da omoguće široko rasprostranjenu primjenu praksi i politika od strane lokalnih uprava, kako bi se građanima efikasnije pružile usluge, i, samim tim, poboljšao kvalitet života.

Općinska administracija orijentirana prema građanima

Prilikom posjete zgradi bilo koje prosječne općine, može se vidjeti protok građana koji zahtijevaju pružanje određenih usluga, traže savjet ili pokušavaju da ulože žalbu. Nezadovoljstvo se u većini slučajeva može čuti od osoba koji provode sate šetkajući se oko zgrade i pokušavaju da pronađu pravu osobu koja je zadužena za rješavanje njihovih problema. Određeni broj građana se ne suočava sa ovakvim neprijatnostima obzirom da imaju "pravog prijatelja" koji im može pomoći da ostvare svoj zahtjev.

Nažalost, većina građana će napustiti općinu isfrustrirani, jer se moraju vratiti drugi dan i ponovo se suočiti sa kaosom koji tamo vlada. Istodobno, administrativni uposlenici u općini će se žaliti na to kako jako malo vremena mogu utrošiti na važne stvari, jer konstantno moraju usmjeravati izgubljene građane u odgovarajuće službe. Jako često dolazi do situacija gdje se raspravljaju sa građanima o nedostatku širih procedura koje omogućavaju razmjenu informacija među službama, ili o evidencijama o zahtjevima građana, njihovim žalbama i odlukama.

Lokalne vlasti u Bosni i Hercegovini, baš kao i u drugim zemljama, pokušavaju pronaći nove načine za pružanje usluga svojim građanima. Sve je više općina iz regiona koje shvataju da se na javnost treba gledati kao na klijente koji imaju pravo na informacije o širokom spektru usluga i proizvoda. Kako bi se re-usmjerio njihov pristup građanima, a građani tretirali kao 'klijenti', općinske vlasti moraju preoblikovati i ponovo usmjeriti svoje proizvode i usluge kako bi zadovoljili potrebe i želje svojih građana, odnosno 'klijenata'. Implementiranjem novih inicijativa kojima se omogućava blagovremeno i redovno pružanje usluga građanima unutar općine smanjuju se birokratske procedure i unaprijeđuju pristup više orijentiran na klijente. Sve su ovo komponente pristupa poslovanja fokusiranog na klijente.

Građani se često osjećaju bespomoćnima suočeni sa uposlenicima općine, uglavnom iz razloga što su pogrešno informirani o procedurama i pravilima, osobito u ovako složenom administrativnom okruženju koji postoji u BiH, a koje je podložno stalnim promjenama. Glavni zadatak općinskog osoblja u lokalnoj upravi koja je fokusirana na građane jeste da "ojača" građane i omogući im da se osjećaju prijatnije u centru za pružanje usluga i da im osigura sve potrebne informacije.

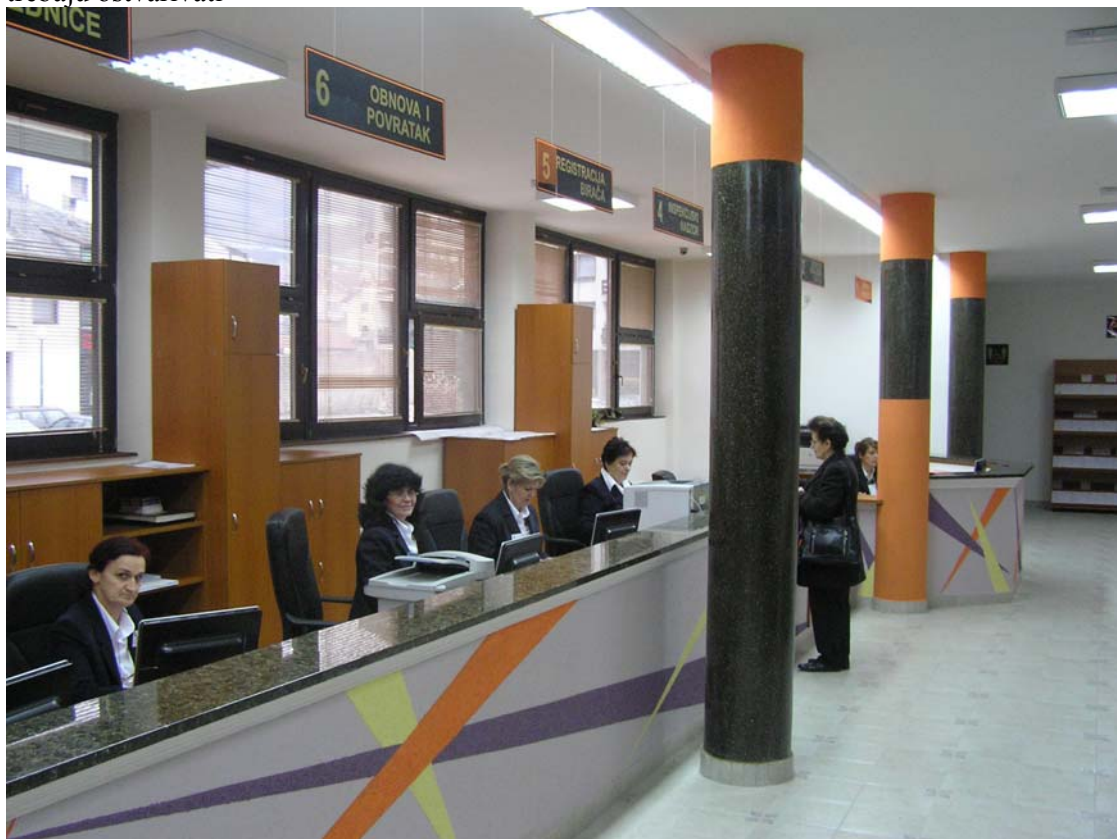
Općinski uposlenici u organizaciji fokusiranoj na klijente ne gledaju na građane kao na neugodnost ili smetnju u njihovom radu, i uvijek pokušavaju odgovoriti na njihove zahtjeve i pitanja. Umjesto "ne znam" odgovora, uposlenik daje upute građanima da se obrate relevantnoj službi ili se trudi da pronađe odgovor, ukoliko se radi o situaciji gdje uposlenik prvobitno nije bio u mogućnosti odgovoriti ili adresirati njihov zahtjev ili pitanje. Općinske vlasti pružaju isti nivo usluga svim građanima, bez obzira na njihovu starosnu dob, boju kože, spol, etničku pripadnost, kao i fizičke ili mentalne smetnje. Osim toga, cijelo vrijeme se poštuje privatnost i dostojanstvo građana.

Centri za pružanje usluga građanima tretiraju većinu od gore navedenih pitanja.

Centri za pružanje usluga građanima kao novi model za odnos između općinskih vlasti i građana

Smješteni unutar lako dostupnog područja u zgradi općine, centri za pružanje usluga građanima stvaraju ambijent dobrodošlice za građane, koji se tretiraju više kao 'klijenti' nego

kao smetnja, istodobno omogućavajući lokalnim vlastima priliku da pružaju svoje usluge na efikasniji način. Dijapazon aktivnosti koje se pružaju u centru je širok i kreće se od informacija o općini i njenim službama, općih informacija u vezi sa pružanjem usluga općine poput dozvola za rad, urbanističkih dozvola, certifikata, kao i drugih prava koja građani trebaju ostvarivati



Centar za usluge građanima u Travniku

Iako svaki centar posjeduje određene jedinstvene karakteristike na temelju zahtjeva i potreba građana, ipak svi centri dijele slijedeće zajedničke ciljeve:

1. Osposobljavanje građana kroz osiguravanje informacija o ulozi njihove administracije i načina na koji oni mogu uticati na njen rad.
2. Povećanje odgovornosti i dostupnosti općinskih zvaničnika.
3. Pružanje pomoći građanima kako bi se adresirali njihovi problemi u mjeri u kojoj je lokalna uprava u mogućnosti osigurati njihovo rješenje.
4. Omogućavanje komunikacije između općine i mjesnih zajednica.



Centar za usluge gradjanima u Ljubuškom

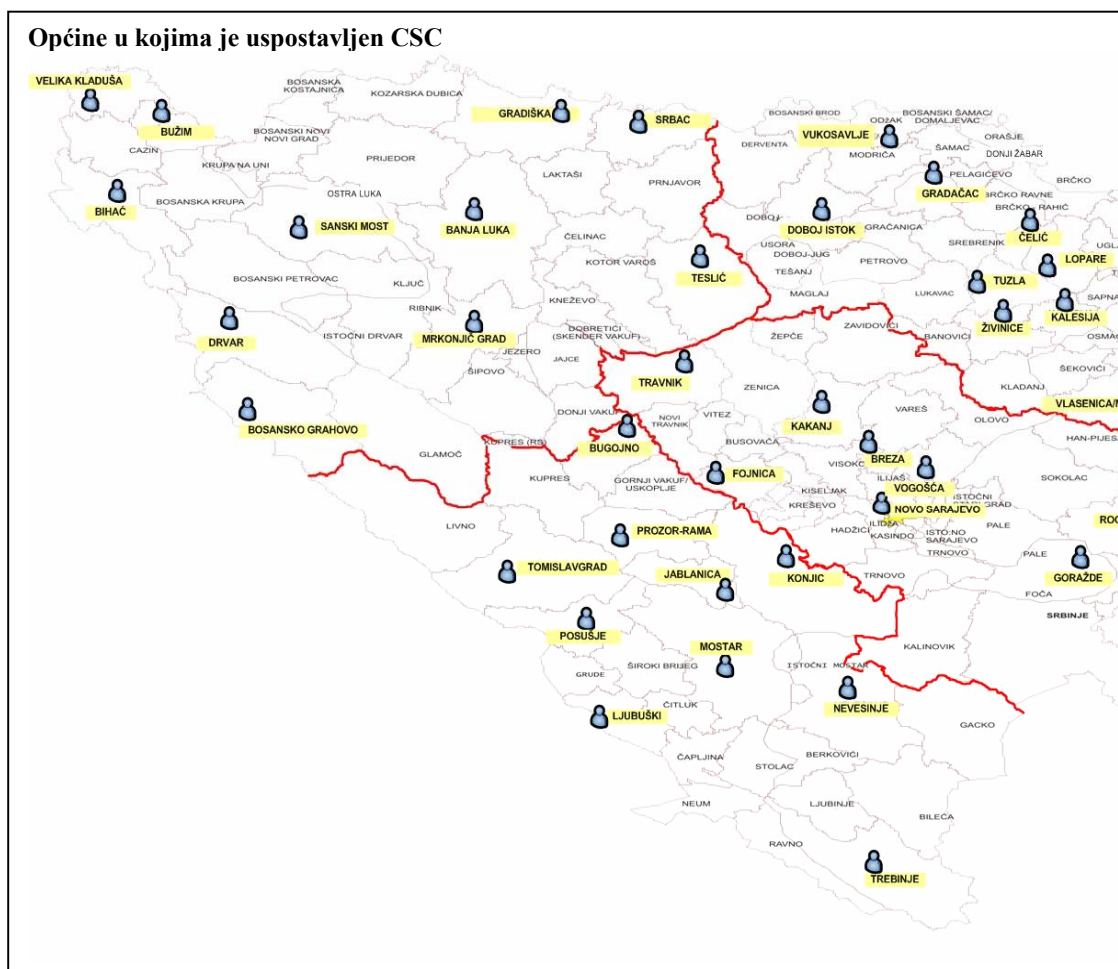
Kada postane potpuno operativan, centar za pružanje usluga omogućava kontakt između građana i općine, čime postaje jedino mjesto koje će građanin posjetiti kada se javi potreba da posluje sa lokalnim vlastima.

ii. Glavni koraci u uspostavi centra za pružanje usluga građanima

Svaka općina u Bosni i Hercegovini je jedinstvena po svojim geografskim, ekonomskim, političkim i administrativnim osobinama, kao i po svom načinu pružanja usluga građanima. Lista GAP-ovih partnera uključuje općine najšireg spektra - od Bosanskog Gradova koje je imalo spaljenu općinsku zgradu, pa do Banja Luke izrazito naprednog grada koji posjeduje ISO certifikat. Zbog toga, snažan naglasak se stavio na procjenu potreba, koja je obavljena u partnerstvu sa uposlenicima općine određenim u tu svrhu.

1. Odluka Načelnika općine / Predanost promjenama

potpisiv
anjem
**Memor
andum**
a o
razumi
jevanju
sa
načelni
kom
svake
od
općina,
a čija je
svrha
da se
demonst
trira
predano
st
općine
spomen
utim
promje
nama i
spremn
ost da
aktivno
riješava
proble



me, također je bitno istaći značaj **odluke načelnika općine o uspostavljanju centra za pružanje usluga građanima**. Na temelju ove odluke, načelnik objavljuje uspostavu centralne lokacije o pružanju usluga, njenu lokaciju i imenuje uposlenike općine koji će biti zaduženi za realizaciju odluke – tj. članove radne grupe. Osim toga, potrebno je osigurati potpuno razumijevanje i podršku od strane Skupštine opštine/Općinskog vijeća, zbog čega se moraju organizirati **prezentacije za skupštinu/vijeće**. Na kraju, uposlenici općine moraju biti informirani putem dopisa načelnika ili putem drugog postojećeg mehanizma interne komunikacije.

2. Procjena potreba

Analiza konkretnih potreba za uvođenjem poslovanja sa orijentacijom na klijenta putem uspostave centra za pružanje usluga građanima predstavlja drugi korak po važnosti. Procjena trenutnih resursa, uključujući prostor, osoblje, opremu i obim posla, bez dostupnosti preciznih i historijskih podataka može predstavljati krajnje zahtjevan i dugoročan zadatak. Osim toga, dužnosti i izazovi do kojih će doći u budućnosti, i sa kojima se općina suočava kao dio društva u tranziciji, nisu precizno definirani, i predmetom su stalnih izmjena. Stoga, tokom faze procjene potreba, za općinu je bitno da angažira najbolje dostupne resurse. U tu svrhu, načelnik općine treba uspostaviti **Radnu grupu za uspostavu centra za pružanje usluga građanima**, koja će biti sastavljena od iskusnijih općinskih uposlenika, lokalnog civilnog društva (uključujući predstavnike medija), kao i predstavnika poslovnog sektora. Njihovim ranim uključivanjem u spomenuti proces, njihovo razumijevanje, predanost i resursi će postati dostupni i integrirani u širi koncept projekta.



Centar za usluge Doboje Istok 1

Nakon što je оформljena, radna grupa će morati analizirati dostupne resurse, važeće prakse i procedure, mogućnosti uposlenika, zahtjeve građana za pružanjem usluga, dostupnost i protok informacija, komunikaciju sa eksternim subjektima koji su angažirani u procedurama općine i mišljenjima građana o trenutnim uslugama. Pored toga, budući zahtjevi i potrebe bi se trebali procijeniti na najbolji mogući način. Potreba za integriranjem usluga koje ne potpadaju pod općinske unutar centra za pružanje usluga (porezne uprave, katastar (RS), poslovni centar (NVO), pravna pomoć, usluge kopiranja, usluge naplaćivanja (banke ili pošte), bi se trebale identificirati prije izrade sadržajnog dizajna, kako ne bi bilo potrebe za naknadnim izmjenama nakon otvaranja centra za pružanje usluga.

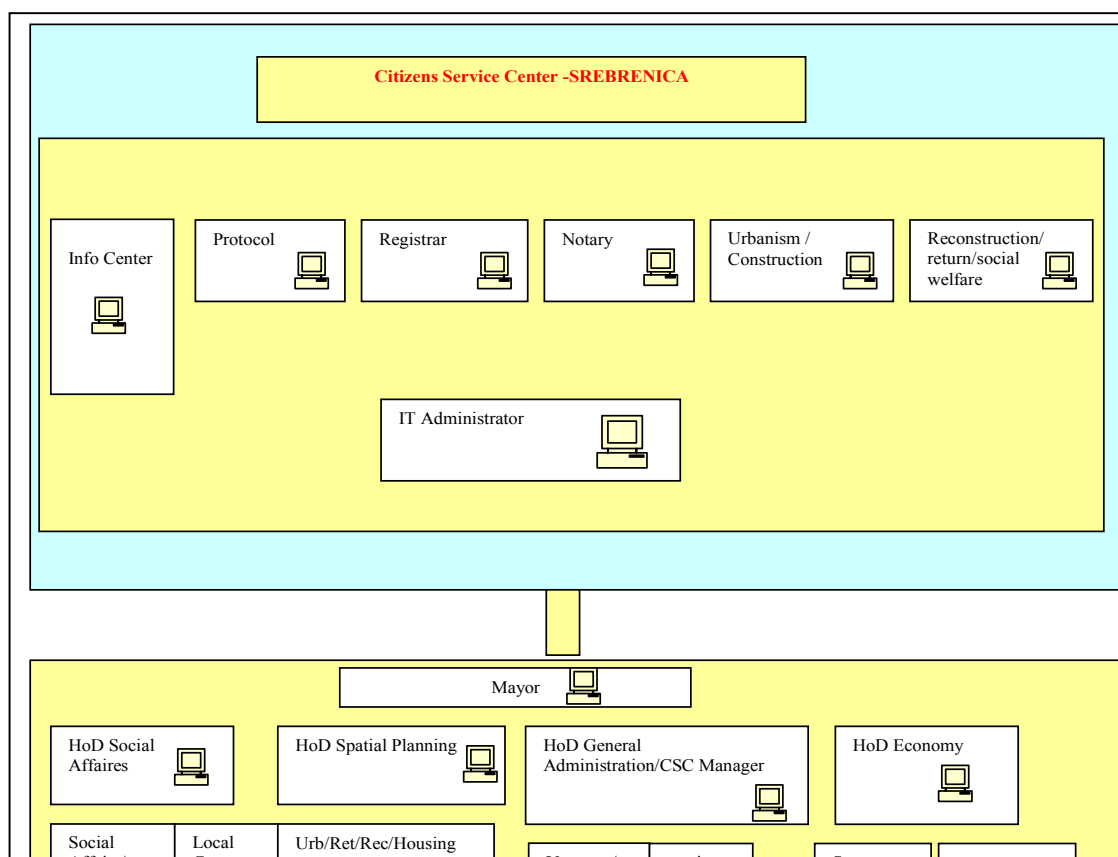
Kako bi se kompletirale sve navedene analize, radna grupa će morati obaviti određeni broj razgovora sa uposlenicima općine, organizirati ispitavanje javnog mnjenja, zahtijevati i analizirati važeće općinske procedure, izraditi procesne mape, liste dodatne dokumentacije, statističke podatke o kvantitetu i kvalitetu općinskih usluga koje su dostupne građanima, kvantitet i kapacitet osoblja u čijem je opisu radnog mjesta direktna interakcija sa građanima, kao i opravdanost takvih kontakata.

Na osnovu ove analize, Radna grupa će morati definirati **sadržajni dizajn centra za pružanje usluga** uključujući:

- Broj usluga koje će biti pružane u okviru centra
- Broj službenika prema pojedinačnoj usluzi
- Listu službi (pomoćnih ureda) koji će biti povezani sa centrom
- Broj uposlenika u svakoj službi koji će biti umreženi
- Listu potrebnih proceduralnih izmjena
- Dodatne usluge koje će biti locirane u okviru centra

Nakon što je sadržajni dizajn centra za pružanje usluga građanima definiran, služiti će kao baza za izradu konkretnih potreba koje su potrebne u svrhu uspostavljanja centra, uključujući promjene u konstrukciji, potrebe za namještajem, IT potrebe (mreža, hardver i softver), unapređenje administrativnih procedura, osoblje i jačanje kapaciteta uposlenika, rad sa zajednicom i sredstva potrebna za svaku od navedenih aktivnosti.

Fizički dizajn centra je zadatak posebnog stručnjaka - arhitekta a baziran je na osnovu sadržajnog izgleda centra, kao i na osnovu raspoloživog prostora i lokacije. Centar bi trebalo da se nalazi na ulazu u općinsku zgradu i da je lako dostupan građanima, prijatnog okruženja. U većem broju općina ulazni hol je pretvoren u centar za usluge građanima, a u drugima je veća prostorija na prvom spratu prerađena u centar. Prostor centra bi trebao služiti za pružanje informacija i usluga i na taj način svojim izgledom i funkcijom razbije uvriježenu negativnu predodžbu ljudi mogu imati o državnim prostorijama.



Postavljanje centra za pružanje usluga na samom ulazu u zgradu omogućava pristup invalidima. Izgradnja ograda i liftova na ulazu u centar omogućava dostupnost građanima koji su se prije suočavali sa poteškoćama prilikom ulaza u zgradu općine.

Veoma je bitno uključiti radove na povezivanju (LAN mreža, struja, telefona, itd.) u sadržajni dizajn, kako bi se spriječile naknadne intervencije u najvećoj mogućoj mjeri.

Namještaj u centru za pružanje usluga treba biti pažljivo odabran kako bi se osigurala puna funkcionalnost osoblja centra u predviđenom prostoru. Šalter ili staklo treba biti uklonjeno kako bi se omogućio direktan kontakt sa građanima. Centar se može opremiti policama kako bi djelovao kao biblioteka, gdje bi građani bili u mogućnosti pronaći vodiče, odluke gradskog vijeća i druge važne spise. Prostor predviđen za pohranjivanje zahtjeva, ugodna čekaonica i informacije dostupne za čitanje moraju biti usklađeni sa odgovarajućim namještajem.

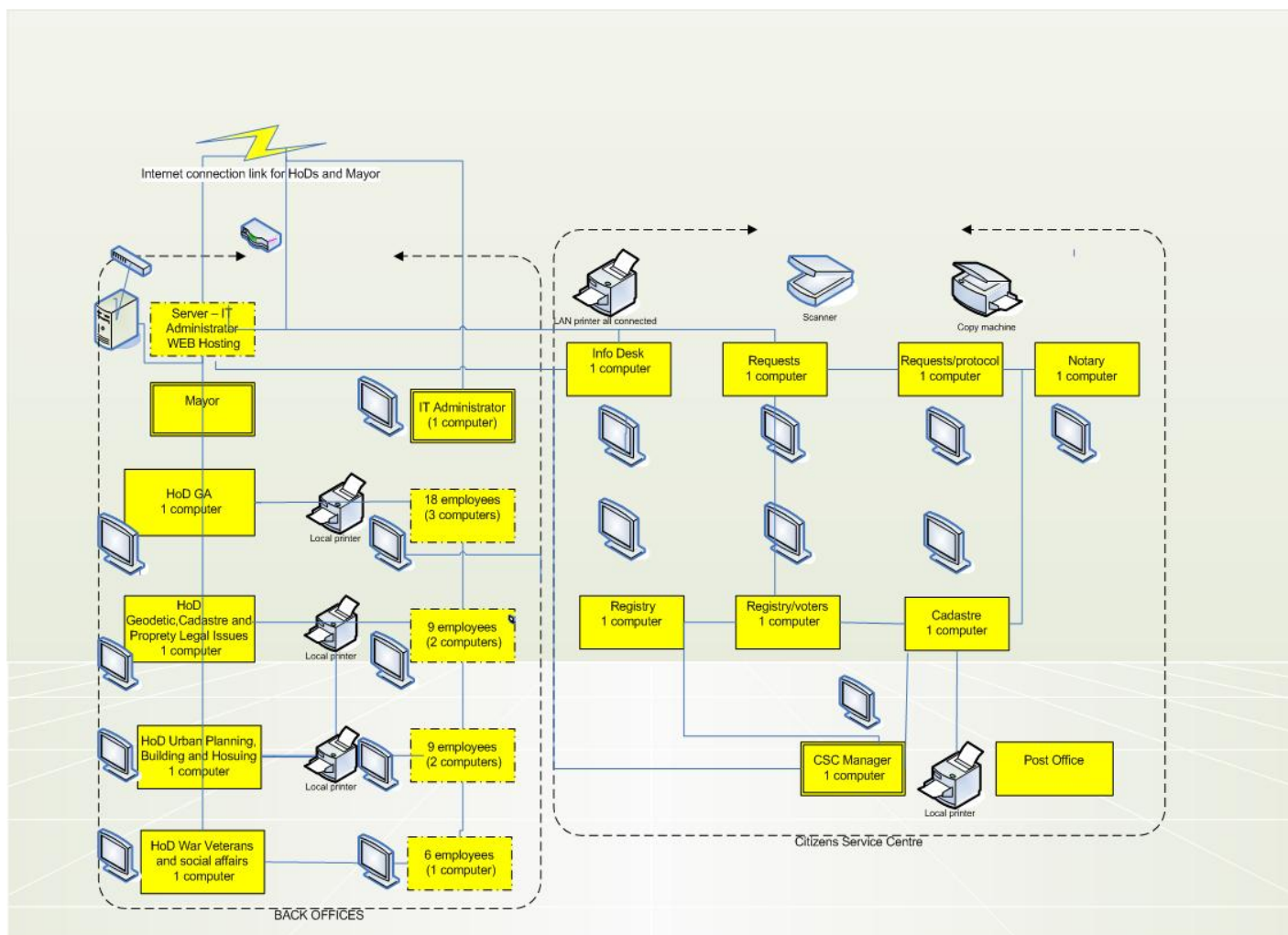
Analiza potreba za informacionih tehnologijama (IT)

Svi poslovi u vezi polaganja kablova i umrežavanja u lokalnu "LAN" mrežu trebaju biti obavljeni u toku građevinskih radova na centru. Kako bi bili postignuti optimalni standardi za korištenje LAN-a, općina treba koristiti slijedeće instalacije:

- Gigabit mreža sa UTP Cat 6 kablovima.
- Zidne kanale i utičnice.
- Centralnu komunikacijsku kutiju sa minimalno 6 port gigabajt prekidačem.
- Minimalno jednu mrežnu utičnicu u prostoriji za server.
- Klima uređaj u prostoriji za server.

Međutim, precizan plan umrežavanja ovisi o svakom pojedinačnom slučaju, i treba biti pripremljen od strane IT stručnjaka.

Slijedi primjer lokalne mreže unutar centra za pružanje usluga:



Jablanica LAN mreža

Dizajn i potrebe za hardverom bi trebali biti takvi da na adekvatan način podržavaju sve zahtjeve za funkcionalnošću centra. S tim u vezi, broj i kvalitet radnih stanica, karakteristika monitora, kapaciteta mreže, i potreba za štampanjem i skeniranjem, bi trebali podržavati prošireni obim posla i protok informacija unutar općine, kao i zahtjeve građana. Hardverski dizajn bi, također, trebao predvidjeti odgovarajuću zaštitu sistema uz pomoć UPS-a, plan podrške i održavanja, kao i plan za nadogradnju sistema.

Izrada softvera

Ključni dio centra za pružanje usluga jeste softver koji omogućava efikasno obrađivanje podataka i praćenje dokumenata. Proizvođač softvera će se obavezati da osigura stalnu podršku i održavanje, kao i specijaliziranu obuku za odgovorno osoblje – za uposlenike centra, kao i uposlenike pomoćnih ureda i IT menadžera.

Korištenjem ovakvih IT instrumenata kao softvera za praćenje dokumenata, osoblje centra pohranjuje i kontrolira (prati) zahtjeve koje su podnijeli građani određenim općinskim službama. Također, evidentiraju žalbe i prate njihovo rješavanje, i informiraju građane o ishodu istih. Dizajniranje i izrada lako dostupnih baza podataka osigurava i pojednostavljuje

evidentiranje i praćenje svih unesenih podataka. Centar je preko mreže uvezan sa svim općinskim službama, što omogućava osoblju centra primanje informacija i ažuriranje zahtjeva podnesenih od strane građana. Istodobno, umrežavanje olakšava uposlenicima centra da dostavljaju zahtjeve relevantnim službama putem elektronske pošte, odnosno putem pristupa istoj bazi podataka. Nakon što baza podataka bude instalirana i nakon što postane potpuno operativna, osoblje dodijeljeno centru za pružanje usluga će postepeno moći u potpunosti koristiti informacije unesene u bazu podataka putem pripremanja izvještaja o vrstama slučajeva i broju riješenih slučajeva, o najčešće zaprimljenim žalbama, i o drugim statističkim analizama ili podacima, kako bi olakšala općinskim vlastima da usmjere svoju pažnju na pitanja i probleme koji su prisutni u njihovoj zajednici.

Svi zahtjevi vezani za finansiranje svake od navedenih stavki bi se trebali precizno definirati prije faze realizacije. Bitno je napomenuti da neće biti potrebe za osiguravanjem svih potrebnih sredstava prije nego što nastupi faza implementacije i realizacije. Kada se sve finansijske potrebe sistematski definiraju i razrade, mogu služiti kao baza za dugoročnu implementaciju.

Imenik usluga i baza podataka za praćenje dokumenata i zahtijeva

U svrhu efikasnog funkcioniranja, centar bi trebao uspostaviti nekoliko baza podataka uključujući:

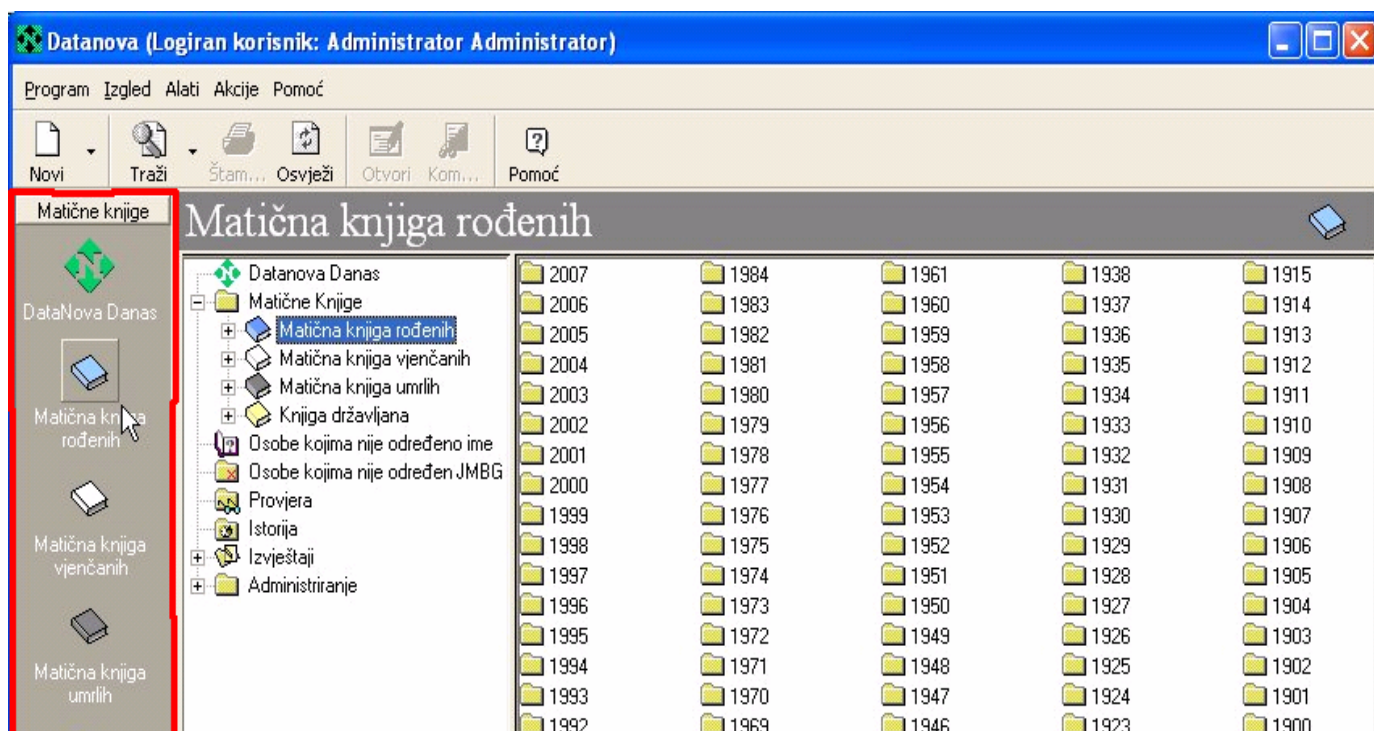
1. Direktorij usluga
2. Digitalizacija matične evidencije
3. Softver za praćenje dokumenata i zahtjeva

Imenik usluga predstavlja bazu podataka koja sadrži podatke o općini i zajednici općenito. Korištenjem uređaja za pretrage, osoblje centra za pružanje usluga može pronaći podatke koji su potrebni građanima, u opsegu od posebnih tema o radu općinske vlasti i administracije, do broja poslovnih preduzeća u općini. Ovakve baze podataka bi se trebale stalno ažurirati kako bi služile kao općinska intranet stranica s mogućnošću da budu postavljene i na web stranicu općine.

Baza podataka za matičnu evidenciju – pružanje usluga građanima, a svrha joj je po vjenčanih listova, i smrtovnica, ovjeravanje po kao i općih administrativnih radnji. Uz pon usluga imaju direktnu vezu sa bazom matičnih potvrde. Korist ove aplikacije je vidljiva, i to digitaliziraju, što predstavlja još jednu izni pružanje usluga građanima.

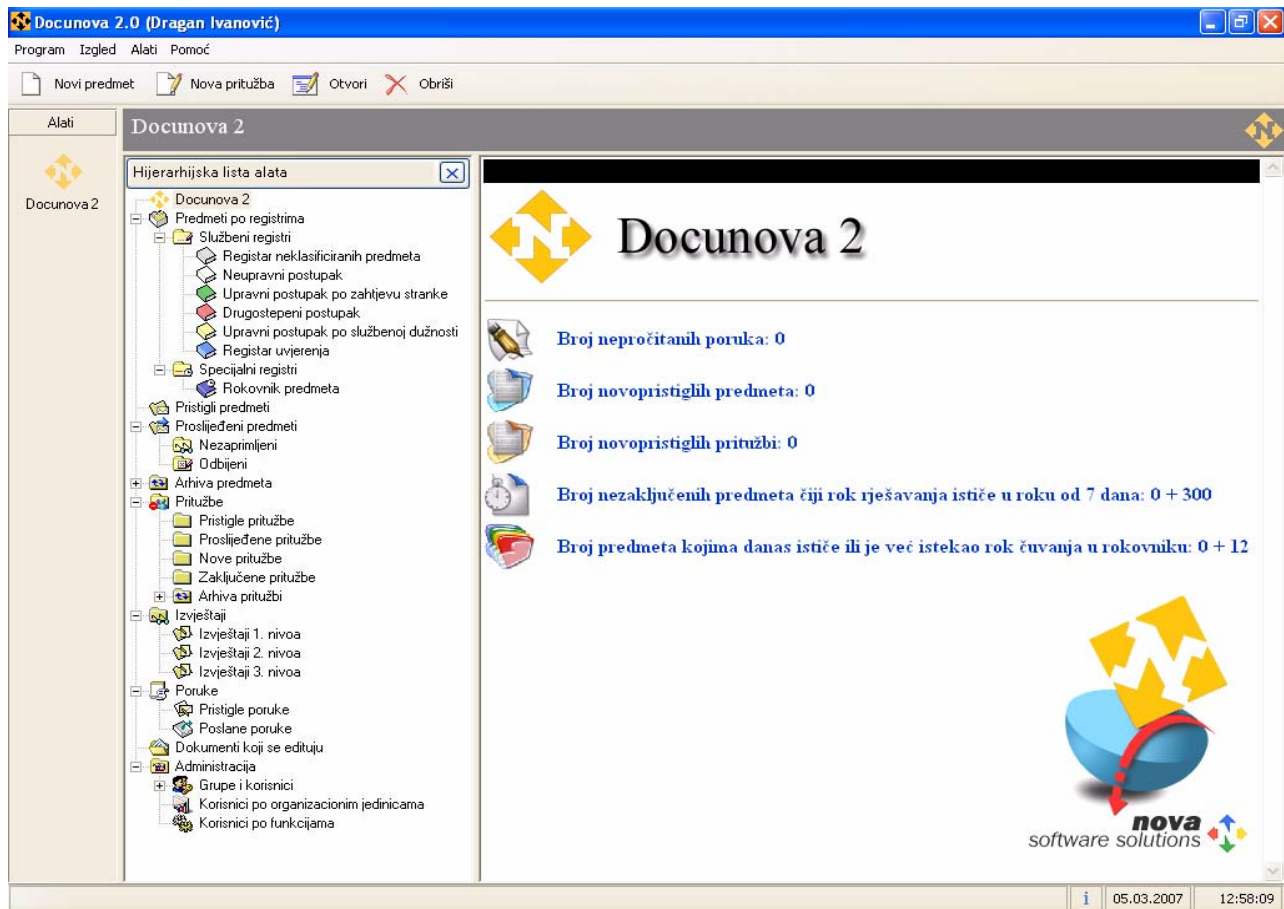
Imenik sadrži sljedeće podatke:

1. Listu svih službi uključujući dokumenta koja one izdaju, kontakt podatke, procedure za izdavanje svakog pojedinačnog dokumenta, rokove i naknade
2. Imena i opće podatke o općinskim zvaničnicima i članovima skupštine opštine/općinskog vijeća
3. Raspored sjednica općinskog vijeća/skupštine opštine, dnevni red i najnovije odluke
4. Katalog svih općinskih preduzeća i ostalih javnih ustanova sa kontakt podacima
5. Mape i planove općine
6. Kalendar kulturnih događaja i druge informacije u vezi sa kulturom
7. Listu svih nevladinih organizacija, privrednih i sportskih udruženjama, i njihovih projekata
8. Listu međunarodnih agencija i programa
9. Mogućnosti zaposlenja (vezu sa web stranicom i oglasnom pločom Biroa za zapošljavanje)
10. Informacije o školama, stipendijama i mogućnostima obrazovanja
11. Podatke o glasačima
12. Ostale podatke postavljene od strane pod-radne grupe za prikupljanje podataka u okviru centra za pružanje usluga građanima



Primjer softvera za obrađivanje podataka

Baza podataka za praćenje dokumenata i zahtjeva – Ova aplikacija predstavlja dio cjelokupnog informacionog sistema općinske uprave. Obzirom da su centri za pružanje usluga građanima uvezani sa svim općinskim službama, sve radne stanice imaju pristup aplikaciji. Ova softverska aplikacija omogućava pohranjivanje i praćenje svih obrazaca, žalbi i zahtjeva podnesenih od strane građana, koji se potom šalju odgovarajućim službama, kao i zainteresiranim strankama, i to putem pozivnog centra. Sistem prikazuje trenutni status zahtjeva, službu zaduženu za obrađivanje zahtjeva, uposlenika zaduženog za njegovo procesuiranje, i planirani rok završetka. Korištenjem ovog sistema, osoblje centra može provjeravati napredak u obrađivanju zahtjeva i informirati građane nakon što se njihov zahtjev obradi ili riješi. Također, sistem nudi i druge koristi. Naime, služi kao mehanizam na osnovu kojeg općine mogu mjeriti napredak u pravovremenom, efikasnom i pojednostavljenom pružanju usluga i programa, ali služi i kao bitan i efikasan instrument upravljanja ljudskim resursima za načelnike općina i druge općinske rukovodioce.



Ostale aplikacije – Korištenje ostalih aplikacija u okviru centra za pružanje usluga ovisi o lokalnim potrebama, njihovom razvitku i dostupnosti. IT sistem centara za pružanje usluga građanima mora biti u stanju integrirati napredne aplikacije i dalja proceduralna poboljšanja, osobito veze sa eksternim partnerima (komunalnim preduzećima, višim nivoima vlasti ili institucijama) koje su uključene u različite procese izdavanja dozvola, a sve u svrhu omogućavanja izdavanja dozvola na jednom mjestu u narednom periodu.

Analize procedura i redizajniranje glavnih administrativnih procedura su obavljene, uključujući centralno obrađivanje, upravljanje dokumentima i usluge za klijente. Izrada karti za procese pokriva korake od početne faze pružanja usluge do njenog izvršenja, ali i određuje vrijeme, osoblje i broj institucija koje su uključene u navedeni proces. Tamo gdje mape procedura pokazuju mogućnost smanjenja broja koraka unutar procedura, i poboljšanja realizacije procedura u dijelovima i njihovo praćenje, dolazi do stvaranja novog i usavršenog procedura. U svrhu ponovnog izvođenja procedura, moguće je oformiti odvojenu radnu pod-grupu grupa unutar centra, koja će biti sastavljena od uposlenika direktno uključenih u odgovarajuće procese. Tačan broj pod- grupa će ovisiti o veličini općine, ali, u principu, može obuhvatiti:

- Pod-grupu za prikupljanje podataka
- Pod-grupu za ponovno izvođenje procedura u matičnim uredima i pisarnicama
- Pod-grupu za ponovno izvođenje procedura za registraciju poslovnih preduzeća

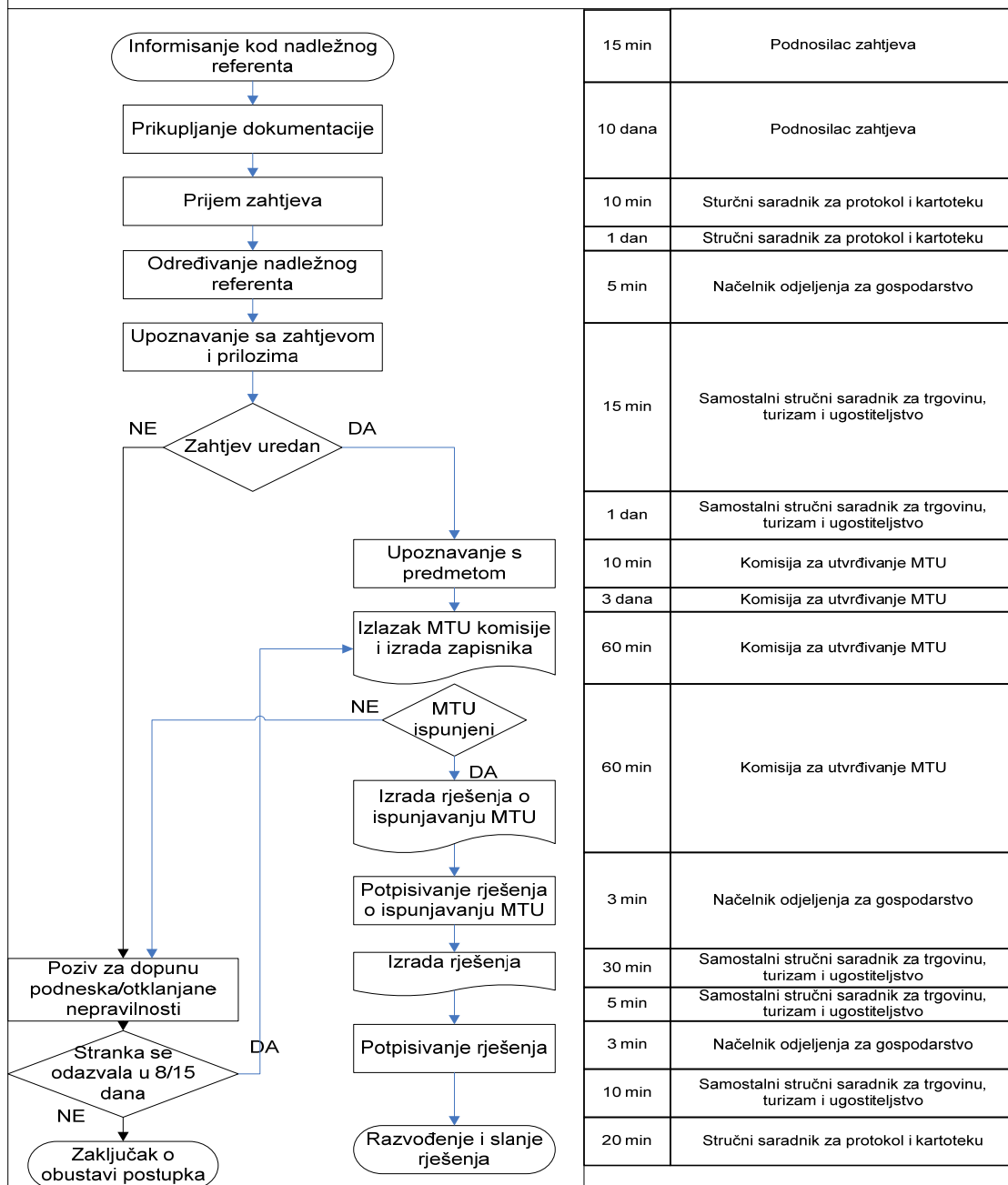
- Pod-grupu za ponovno izvođenje procedura urbanističkog planiranja i izdavanja urbanističkih dozvola

Kao što je već navedeno, glavni zadaci su:

- Analiziranje i izrada mapa postojećih procedura (određivanje vremena, koraka, osoblja i broja institucija).
- Unapređenje administrativnih procedura uzimajući u obzir samo postojanje centra za pružanje usluga, rezultate izrade mapa procedura i najbolje prakse iz regiona.
- Definiranje potreba za praćenjem dokumenata.
- Pripremanje vodiča za građane za postojeće i tek usvojene procedure.

ODJEL GOSPODARSTVA

05.8 Rješenje o odobrenju za obavljanje djelatnosti



One process map from Drvar

Upošljavanje i obuka osoblja

Upošljavanje osoblja za centre se vrši u skladu sa sadržajnim dizajnom centara za pružanje usluga, i ovisi o stepenu i raznovrsnosti usluga koje se pružaju unutar centra.

Odabir odgovarajućeg osoblja je značajan za postizanje uspjeha rada centra za pružanje usluga. Uposlenici centra predstavljaju općinu u cjelini, i personificiraju novi imidž koji uključuje usmjerenost na klijente.

Formalno obrazovanje i prethodno iskustvo da budu orijentirani na klijente, nove tehnologija. Stoga, potrebno je izraditi pr usluga i određene šefove službi ili službenike u pomoćnim uredima koji su, također, dio procedura pružanja usluga unutar centra.

***Efikasni uposlenici
centra za pružanje usluga su:***

- ***prijateljski raspoloženi***
- ***otvoreni za suradnju***
- ***fokusirani na pružanje usluga***
- ***poznaju način na koji se trebaju ponašati u kompliciranim situacijama***
- ***posjeduju odlične međuljudske osobine***
- ***posjeduju iskustvo u radu sa strankama***



Centar za usluge građanima u Brezi

Program obuke za centre treba sadržavati:

- Analiza procedura / Poboljšanje administrativnih procedura
- Obuku za pružanje usluga sa orijentacijom na klijenta
- Obuku u oblasti upravljanja ljudskim resursima za rukovodioce (za rukovodioce centra)
- Rad sa zajednicom
- Osnovnu obuku za korištenje računara

Posebnu IT obuku treba organizirati kompanija koja osigurava softver. U svrhu uspješnog korištenja vremena, obuka će biti održana prije samog otvaranja centra za pružanje usluga građanima.



Obuka rukovodilaca centara za pružanje usluga

U toku programa jačanja kapaciteta veoma je bitno osnažiti nivo komunikacije sa odgovarajućim osobljem iz drugih BiH općina, što se može postići korištenjem dostupnih programa obuke koje je izradila Agencija za državnu službu, regionalne razvojne agencije ili druge institucije i projekti koji surađuju sa općinama. Pored toga, potrebno je isplanirati određeni broj studijskih posjeta BiH općinama kako bi se upoznali sa najvećim brojem postojećih uspješnih praksi. Pored spomenutog osnovnog programa obuke, tokom implementacije svog projekta, GAP je organizirao nekoliko radionica na određene teme od inetresa za općine, poput:

Uloga općinskog IT administratora i Info desk softvera, Implementacija akcionih planova za poboljšanje procedura za registraciju poslovnih preduzeća, Nadgledanje rezultata i ocjenjivanje uloge savjetodavnih odbora, Interna komunikacija, Upravljanje ljudskim resursima, Ispitivanje javnog mnijenja, Procedure podnošenja žalbi, Općinska IT administracija i Analiza i korištenje rezultata istraživanja javnog mnijenja.



Centar za usluge u Mrkonjić Gradu

iii. Uvođenje promjena

Promjene trebaju nastupiti onda kada su svi dizajni izrađeni a početna sredstva obezbijedena. Određeni broj aktivnosti može i treba biti poduzeto istodobno tokom faze implementacije. Na primjer, aktivnosti na ponovnom izvođenju procedura, obuke za fokusiranost na klijente, izradu softvera i konstrukcijske radove mogu se obavljati paralelno. Međutim, određene aktivnosti će ovisiti o završetku prethodnih aktivnosti. Nije preporučljivo da se IT oprema nalazi u centru prije završetka radova na izgradnji i namještanja centra. Istodobno, ukoliko općina započne procedure nabavke nakon završetka radova na izgradnji i namještanja, može se izgubiti dosta vremena. Također, nije dobro obaviti obuku IT osoblja mnogo prije nego budu imali stalni pristup računaru. Potrebno je da općina izradi odgovarajući akcioni plan, kako bi se osigurali tačni vremenski rokovi i adekvatno korištenje resursa.



Rekonstrukcija centra u Kaknju

Proces unošenja podataka

Elektronska obrada podataka zahtijeva unošenje svih podataka iz matičnih knjiga i registara u računarske i digitane sisteme. Ovo je zadatak koji zahtijeva dosta vremena i prilično je kompliciran. Uzimajući u obzir složenost procedura, teško je za očekivati da će se svi podaci iz registrara unijeti i provjeriti do momenta otvaranja centra za pružanje usluga. Zbog toga, općina bi prvo trebala započeti sa unošenjem podataka koje građani najčešće traže. Kako bi se u potpunosti nagledao proces unosa podataka, općina bi trebala izraditi akcioni plan kojim će se definirati ukupan broj podataka koji moraju biti u digitalnom obliku, resurse potrebne za unos podataka (osoblje i opremu), prioritete unosa i vremenski rok za unos podataka. Potpuna validnost digitalnih baza podataka, sa svim unesenim i provjernim podacima, se očekuje nekoliko godina nakon početka cijelog procedura.

Promoviranje centara za pružanje usluga

Mnogo prije otvaranja centara za pružanje usluga, potrebno je podići javni interes putem informiranja građana preko lokalnih medija i promotivnog materijala (brošura, postera, pamfleta, itd.). U suradnji sa Misijom OSCE u BiH, GAP je organizirao sveobuhvatnu obuku za širu javnost i omogućio općinama da definiraju i poboljšaju strategije komunikacije putem promotivnih kampanja i pomoćnog materijala.

Uvođenje procedura za podnošenje žalbi



Centar za usluge građanima u Čeliću 1

Koristeći se principom orijentiranosti na klijente pri pružanju usluga, općina promovira inovativniju, efikasniju i transparentniju lokalnu upravu. Precizno definirane procedure kojima se osiguravaju odgovarajuće, blagovremene i profesionalne reakcije na različite vrste žalbi, predstavljaju važan dio modernog centra fokusiranog na klijente. Usvajanje procedura za podnošenje žalbi omogućava općini da konstantno nadzire svoj učinak, ocjenjuje pojedinačnu i organizacijsku efikasnost i reagira

na temelju stvarnih potreba. Iz tog razloga, proces uvođenja pozitivnih promjena je postao održiv i stalan. GAP je uveo procedure podnošenja žalbi u centre za pružanje usluga građanima (pogledati odvojeni dio o Uvođenju procedura za podnošenje žalbi u partnerskim općinama GAP-a).

Uspostavljanje Savjetodavnog odbora

Kako bi se stekla šira podrška različitih grupa i organizacija, medija i poslovnih udruženja, kao i

osigurale preporuke za rad i budući razvitak centra za pružanje usluga, potrebno je da općina ustanovi savjetodavni odbor. U članstvo odbora bi ulazile nevladine organizacije, javne ustanove, komunalna preduzeća, i studentska udruženja. Njihov zadatak bi bio da savjetuju vlasti vezano za aktivnosti centra, i predlažu poboljšanja ili nove inicijative. Ovo tijelo bi bilo neovisno od načelnika, kao i GAP projekta. Istodobno, uključivanje općinskog vijeća/skupštine opštine u rad odbora je poželjno.

Nadziranje učinka

Pored prethodno spomenutog instrumenta nadziranja i ocjenjivanja rada centra za pružanje usluga, putem povratnih informacija iz obrazaca koje popunjavaju građani, i rada Savjetodavnog odbora, općina će konstantno mjeriti procenat smanjenja vremena za obrađivanje zahtjeva (na polugodišnjoj osnovi) i promjene zadovoljstva kod građana (na polugodišnjoj osnovi). Ukoliko u ovoj fazi općina odluči ući u proces prema ISO certifikacije, ovim promjenama su značajni početni koraci u tom smjeru već su postignuti. Slijede primjeri pitanja za procjena zadovoljstva građana za pružene usluge:

Q. Ispod su navedeni neki aspekti općinskih usluga; koliko ste vi zadovoljni sa svakim od njih: veoma zadovoljni, zadovoljni ili niste zadovoljni?

	Veoma zadovoljan	Zadovoljan	Nisam zadovoljan	Ne zna/ne želi odgovoriti
Prostorije				
Kvalitet usluge				
Brzina pružanja usluge				
Ljubaznost osoblja				
Znanje osoblja				
Cijena usluge				

Poboljšanje usluga

Centar za pružanje usluga, nakon što postane operativan, će nastaviti sa poboljšanjem svojih usluga u skladu sa povratnim informacijama dobivenim od građana, preporukama savjetodavnog odbora, novom zakonskom regulativom i razvitkom privrednih kapaciteta općine. Osim internih poboljšanja, partnerske općine GAP-a su osposobljene da promoviraju uspješne prakse u općinama koje nisu GAP partneri.

1) Održavanje redovnih sastanaka kako bi se raspravljalo o radu centra i predložile mjere poboljšanja i potrebne izmjene (u vezi sa informacijama i uslugama koje centar pruža, njegovim radom i ulogom u radu lokalne uprave, i slično)

2) Prikupljanje mjesečnih izvještaja centra i predlaganje mjera za poboljšanje na osnovu zahtjeva građana i potreba načelnika i općinskog vijeća/skupštine opštine

3) Ažuriranje informacija koje će biti obuhvaćene direktorijem o uslugama

4) Umrežavanje sa ostalim savjetodavnim odborima širom zemlje i u inostranstvu u svrhu razmjene iskustava i poboljšanja rada

PRIMJERI SAMO-INICIRANIH POBOLJŠANJA USLUGA I RADA CENTRA:

Lopare – novi oglasni pano i vodič za građane

Goražde – produženo radno vrijeme centra

Jablanica – renovirana općinska zgrada i proširen LAN

Trebinje – računarski displej na dodir

Vlasenica – proširenje centra

Mrkonjić Grad – projekat besplatnog pružanja informacija

Velika Kladusa – renoviranje općinske zgrade, uvedeni dodatni pridružni uredi

Tuzla - zahtjevi preko Interneta, proširenje ecentra, reorganizacija arhive

Vukosavlje – lokalno organizirano ispitavanje javnog mnjenja

Prozor Rama - studijske posjete drugim općinama, planirano proširenje usluga

Bosansko Grahovo - pripreme za biznis centar i web stranicu

DODACI: Uspješne općinske prakse

DODATAK # 1. Poboljšanje procedura za registraciju preduzeća u Ljubuškom:



OPĆINA LJUBUŠKI



UNAPRJEĐENJE PROCEDURA REGISTRACIJE PODUZETNIČKE DJELATNOSTI

PRIJE GAP-a



Marija Beluški
 (ime, ime roditelja, prezime)
14.10.2019
 (datum podnošenja)

OPĆINA LJUBUŠKI
 - SLUŽBA GOSPODARSTVA -

PREDMET: Zahtjev *za odobrenje izgradnje*
podizanja krovova

Obratim Vam se radi donošenja rješenja za _____

u kojoj će se obavljati: *krane, oprema, itd.*

Mjesto radnje: *14.10.2019*

Prostorni prostor je: *14.10.2019*

Ime radnje će glaziti: *Proizvodnja krovova*



PODNOŠITELJ ZAHTEVA
Marija Beluški

OD PODNOŠENJA ZAHTEVA DO IZDAVANJA RJEŠENJA

1. Prijem zahtjeva sa potrebnom dokumentacijom-protokol.
 2. Zaduživanje stručnog suradnika.
 3. Kontrola kompletnosti zahtjeva.
 4. Obrada i proučavanja usklađenosti sa zakonskim propisima.
 5. Ako je zahtjev uredan proslijeđuje se inspekciji.
 6. Ako zahtjev nije potpun, poziv podnositelju.
 7. Ako podnositelj nije kompletirao zahtjev ni nakon poziva izdaje mu se Rješenje o odbijanju.
 8. Izlazak inspekcije.
 9. Dostava zapisnika stručnom suradniku.
 10. Izrada Rješenja.
 11. Predaja Rješenja na potpis.
 12. Stručni suradnik šalje Rješenje poštom.
- Vrijeme koje je bilo potrebno da bi zahtjev sa protokola bio predat stručnom suradniku je 2 do 3 dana.
- Razlog: Osoba koja je zaprimala zahtjev istovremeno je radila i zaprimanje zahtjeva za ostale službe (graditeljstva, društvene djelatnosti, prostorno uređenje, imovinsko-pravne poslove..) kao i ovjere kopija, rukopisa i prijepisa.

-Stručni suradnik za obradu predmeta 1 dan.

-Inspekcijska služba 2 dana.
(izlazak inspekcije na teren)

-Stručni suradnik za obradu predmeta 1 dan.

-Šef službe za gospodarstvo 1 dan.

Vrijeme od zaprimanja do rješavanja
predmeta je **10 DANA !**

POSLIJE GAP-a



1. U Centru za usluge građanima na šalter pultu stranka predaje zahtjev sa kompletnom dokumentacijom, gdje je i prethodno dobila usmenu informaciju ovisno o vrsti djelatnosti koje dokumente treba priložiti i također dobila je i napismeno naputak.

Odmah se pregledava kompletnost predmeta uz proučavanje zakonskih propisa i predmet se predaje inspekcijskoj službi.

2. Inspekcija služba izlazi na teren isti dan ili sutradan.

3. Stručni suradnik obrađuje predmet.

4. Stručni suradnik usmeno/telefonski obavještava stranku da je predmet gotov ili ga šalje poštom.

Vrijeme od zaprimanja do rješavanja
predmeta je **2 DANA !**

OPĆINA LJUBUŠKI

PODNOŠITELJ ZAHTEVA:	
PREZIME	ANDACIĆ
IME	KREŠO
IME RODITELJA	IVAN - DISKOVA
JMBG	23049215239
ADRESA	6. RADISIĆI
STANOVANJA	AVBUŠKI
KONTAKT	
TEL./MOB.	0981960775

OPĆINA LJUBUŠKI
SLUŽBA GOSPODARSTVA I FINANCIJA

PREDMET: ZAHTEJ ZA OTVARANJE DJELATNOSTI:

-ZANATSKO

Poslovni prostor vlasništvo je ANDACIĆ KREŠO, u kojem će se obavljati SASTAVLJANJE ROLETI na adresi 6. RADISIĆI i naziv radnje će glasniti ROLETAR.

UZ ZAHTEJ PRILAŽEM:

1. Uvjerjenje da je državljanin BiH,
2. Uvjerjenje da je poslovno sposoban,
3. Liječničko uvjerenje,
4. Uvjerjenje da se ne vodi kazneni postupak,
5. Uvjerjenje da nema neizmirenih poreznih obveza,
6. Ugovor o najmu poslovnog prostora (ovjeren u Poreznoj upravi),
7. Preslik osobne iskaznice,
8. Preslik svjedodžbe, diplome,
9. Uplatnica
10. Taksa 2KM

Ljubuški, 04. 03. 2007 god.

PODNOŠITELJ ZAHTEVA
Andaćić Krešo

OBAVLJANJE PRIJEVOZA ZA OSOBNE POTREBE

Prijevoz za osobne potrebe može se obavljati osobnim motornim vozilom ili iznajmljevanjem putničkog vozila (rest-a-car).
Fizička osoba može obavljati prijevoz za osobne potrebe s jednim ili više vozila ako:
prevozi teret koji je u svezi sa obavljanjem gospodarske i druge djelatnosti za koju ima rješenje, samostalno obavlja poljoprivrednu djelatnost, te prevozi osobne poljoprivredne proizvode, ili prevozi druge proizvode koje je nabavio u svrhu te proizvodnje, prevozi osobe koje su kod njega u radnom odnosu.
I motornom vozilu kojim se obavlja prijevoz za osobne potrebe mora se nalaziti rješenje za obavljanje tog prijevoza. I teretnom motornom vozilu najveće dopuštene mase preko 3.500 kg, kojim se obavlja prijevoz tereta, mora se nalaziti ovlašten list.

OBAVLJANJE JAVNOG PRIJEVOZA

Javni prijevoz može se obavljati kao prijevoz u inozemstvu i izvaninjskom cestovnom prijevozu. Javni prijevoz mogu obavljati pravne osobe registrirane za obavljanje te djelatnosti. Javni prijevoz može obavljati fizička osoba koja ima rješenje za obavljanje tog prijevoza izdano od strane nadležnog općinskog organa na čijem prostoru fizička osoba ima sjedište, odnosno prebivalište, sukladno Zakonu o obrtu i drugim propisima. Fizička osoba koja ima više od dva ili više od dva skupa vozila obvezna je lijetnost javnog prijevoza registrirati kao pravna osoba. Dobrobiti osoba koja ispunjava sljedeće uvjete:
- da je državljanin BiH,
- da je poslovno sposoban (uvjerenje izdaje Centar za socijalni rad),
- da joj pravomoćnom odlukom nije izrečena zaštitna mjera zabrane obavljanja te djelatnosti (uvjerenje Suda za prekršaje općine prebivališta podnošitelja zahtjeva),

4. da je zdravstveno sposoban (liječničko uvjerenje),
5. ovjeren preslik vozačke i prometne dozvole,
6. pribiti dokaz kako nema neizmirenih obveza prema javnim prihodima (uvjerenje iz Porezne uprave),
7. srednja stručna sprema za zanimanje vozača motornih vozila - III stupanj stručne spreme ili stručni spremu kvalificiranog vozača motornih vozila, odnosno vozača specijalista - V stupanj stručne spreme ili stručnu spremu visokokvalificiranog vozača motornih vozila.

Taxi djelatnost se može obavljati kao osnovno zanimanje.

PRUZANJE USLUGA TURISTIČKOG VODIČA

Turistički vodič može biti osoba: koja je građanin Federacije BiH i državljanin BiH (uvjerenje o državljanstvu i preslik osobne iskaznice), ima potpun poslovni sposobnost (uvjerenje izdaje Služba za socijalni rad općine prebivališta podnošitelja zahtjeva), ima najmanje srednju stručnu spremu (svjedodžba), položen stručni ispit za tur vodiča (uvjerenje o položenom stručnom ispitu), poznaje najmanje jedan strani jezik, da joj pravomoćnom odlukom nije izrečena zaštitna mjera zabrane obavljanja te djelatnosti (uvjerenje Općinskog suda za prekršaje općine prebivališta podnošitelja zahtjeva).
Stručni ispit za turističkog vodiča polaže se pred Ispitnom komisijom koja se ustrojava pri Federacionom ministarstvu trgovine.
Odobrenje za pružanje usluga turističkog vodiča izdaje se prema mjestu prebivališta turističkog vodiča.

SLUŽBA GOSPODARSTVA I FINANCIJA

SAMOSTALNA DJELATNOST



OPĆINA
LJUBUŠKI

IZVODI IZ ZAKONA

Fizičke osobe mogu obavljati samostalne gospodarske i druge djelatnosti u skladu sa odredbama Zakona o obrtu (Sl. novine FBiH 52/02), Zakona o turističko-ugostiteljskoj djelatnosti (Sl. novine FBiH 19/96 i 28/03), Zakona o trgovini (Sl. novine FBiH 64/04), Zakona o prijevozu u unutarnjem cestovnom prometu (Sl. novine FBiH 23/98) kao i drugim zakonima kojima je data mogućnost fizičkim osobama da mogu obavljati određene djelatnosti kao samostalno zanimanje.

Samostalna djelatnost se može obavljati kao osnovno i dopunsko zanimanje, ovisno od vrste djelatnosti. Odobrenje za osnivanje samostalne djelatnosti izdaje Služba za gospodarstvo i financije Općine Ljubuški i to za radnje čije se poslovanje sjedište nalazi u poslovnom prostoru na području ove općine, a za obavljanje samostalne djelatnosti (za koju nije potreban poslovni prostor) izdaje se osobi koja ima prebivalište na području ove općine.



OSNIVANJE TRGOVAČKE DJELATNOSTI

Odobrenje za osnivanje trgovačke radnje izdat će se osobi koja ispunjava sljedeće uvjete uz dokaz o ispunjavanju istih, i to da:

1. je državljanin BiH (uvjerenje o državljanstvu, preslik osobne iskaz.),
2. poslovno sposobna (uvjerenje izdaje Služba za socijalni rad općine prebivališta podnositelja zahtjeva),
3. posjeduje najmanje III. stupanj stručne spreme (preslik svjedodžbe o završetku III. stupnja),
4. završeno je poslovanje (liječničko uvjerenje),
5. u vlasništvu ili pod zakupom posjeduje poslovni prostor koji ispunjava opće i posebne uvjete (ovjeren ugovor),
6. nema završeni radni odnos,

7. nema već osnovanu trgovačku radnju, 8. pravomoćnom odlukom joj nije izrečena zaštitna mjera zabrane obavljanja te djelatnosti (uvjerenje Suda za prekršaje općine prebivališta podnositelja zahtjeva, 9. pruži dokaz kako nema neizmirenih obveza prema javnim prihodima (uvjerenje iz Porezne uprave).

Odobrenje za osnivanje trgovačke radnje može se izdati i osobi koja ne ispunjava uvjet pod točkom 3. ako uposliti osobu koja ispunjava taj uvjet. Trgovačka radnja se može osnovati kao osnovno zanimanje i trgovac kao fizička osoba ovu djelatnost može obavljati samo u jednom prodajnom objektu.

OSNIVANJE UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI

Odobrenje za osnivanje ugostiteljske radnje izdat će se osobi koja ispunjava sljedeće uvjete:

1. da je poslovno sposobna,
2. da ima odgovarajuće poslovne prostorije odnosno prostor,
3. da ispunjava propisane zdravstvene uvjete,
4. da mu nije pravomoćnom sudskom presudom ili rješenjem o prekršaju izrečena zaštitna mjera zabrane obavljanja pružanja usluga u ugostiteljskoj djelatnosti,
5. za ugostiteljske objekte u stambenim i poslovnim stambenim zgradama kolektivnog stanovanja dokaz da je na akustični uređaj ugrađen ograničivač zvuka.

Fizičke osobe mogu dobiti odobrenje za osnivanje ugostiteljske radnje samo za jedan ugostiteljski objekt na teritoriju FBiH.

Ova djelatnost se može obavljati kao osnovno i dopunsko zanimanje. Dopunsko zanimanje mogu obavljati osobe koje su u radnom odnosu.

OSNIVANJE ZANATSKJE DJELATNOSTI

Fizička osoba može obavljati obrt ako ispunjava sljedeće uvjete:

1. da je državljanin BiH,
2. da je poslovno sposobna
3. da udovoljava općim i posebnim zdravstvenim uvjetima, ako je to propisano posebnim zakonom,
4. da je pravomoćnom sudskom presudom, Rješenjem o prekršaju ili upravnim aktom nije izrečena zaštitna mjera zabrane obavljanja obrta dok ta mjera traje,
5. da nema neizmirenih finansijskih, poreznih i drugih obveza.

Fizička osoba može obavljati obrt kao osnovno i dopunsko zanimanje. Općinska prisilja za osnovne (str. i sur.) djelatnosti iznosi 120 KM, za osnovne zanatske djelatnosti 80 KM, za dopunske (str. i sur.) je 30 KM. Općinska taksa iznosi 2 KM.

Dvije ili više fizičkih osoba mogu zajednički obavljati obrt.

Obrtom se smatra i obavljanje domaće radinosti. Domaća radinost je djelatnost izrade i dorade predmeta kod kojih prevladava ručni rad i usluge u domaćinstvu.

Djelatnost domaće radinosti obavlja se samostalno ili uz pomoć članova zajedničkog domaćinstva.

PRESTANAK OBRTA

Obrt prestaje odlukom ili po sili zakona. Obrt se ne može odjaviti unapred, prestanak se utvrđuje danom podnošenja zahtjeva za odlavu obavljanja obrta. Za odlavu zanatskih i trgovačkih djelatnosti obavezno priloži i uvjerenje da se nema neizmirenih obveza prema javnim prihodima.

Registar djelatnosti

Unos u registar (F6 - tabela)			
Broj reg.: 736		Djelatnost: Trg na malo, osim ti	
Ime firme: "LEGEND"			
GLAVNI POMOĆNI NAPOMENE			
Broj registra: 736 Djelatnost: 52 Uži opis: R. br. registra: 2394 Knjiga: VI Strana: 736 Broj rješenja: 04/2-20-11/07 Datum upisa: 21.2.2007	2. Predmet poslovanja -- Vrsta: STR butiq Opis pred. posl.: Tgovina na malo odjele Za samostalne prevoznike: Pod. voz.-pl. ob.: Marka i tip vozila: Reg. br. voz. i prik.: Nos. voz. ili br. mj.: Prikolice: Težina vozila: Težina prikolice: 3. Naziv firme: "LEGEND" Mjesto: Ljubuški Adresa: A. STEPINCA 5 4. Posl. sjed.: Ljubuški Adr. posl. sjed.: A. STEPINCA 5 5. Broj i površina poslovnih prostora: U zatv. i otv. pr.: Izdv. prost.: Za ug. br. sj., lež:	6. Promjena poslovnog sjedišta Mjesto: Adresa: Broj rješ.: Dat. rješ.: 7. Privremena odjava Od: Do: 8. V. dj. ovl. r. str. p.: Prezime: Ime: Broj odob.: Dat. odobr.: 9. Prom. nastale u toku obavljanja djel.: Broj rješenja: Datum rješ.: Razlozi prest.: 11. Napomena: 01.03.2007 POČETAJ	Tabela(F6) IZLISTAJI NOVI KRAJ RADA
1. Podaci o samostalnom privredniku Prezime: BUNTIĆ Ime oca: NIKOLE Ime: MARINA Dat. rođenja: 22.8.1970 Mjesto rođ.: Ljubuški JMBG: 228970157732 Broj osobne: 04DRB2432 Mj. izd. os.: Ljubuški Prebivalište: Ljubuški Boravište:			
Record: 14 of 2398			

ZAŠTITA INFORMACIONOG SISTEMA OPĆINE KAKANJ

Fahrudin Hardauš

1

UVOD

- **Uvođenje info-sistema u rad općinskih organa:**
 - Nužnost povećanja efikasnosti rada u radu lokalnih organa uprave
 - Uvođenje i korištenje nove opreme, novih poslova, novih znanja, novih oblika organizacije rada
 - **Pojava novih izazova, rizika i problema**

Fahrudin Hardauš

3

UVOD

- **Osnovna opasnost kod korištenja info-sistema**
 - **Gubljenje podataka**
 - **Neovlašteno mijenjanje i korištenje podataka**
 - **Gubitak opreme i sredstava**
- **Cilj zaštite**
 - **Sprječavanje gubljenja podataka**
 - **Sprječavanje neovlaštenog mijenjanja i korištenja podataka**
 - **Sprječavanje gubljenja opreme i sredstava**

Fahrudin Hardauš

4

UVOD

- **Opšte postavke zaštite info-sistema:**
 - **Zaštita hardvera** (obezbjeđenje optimalnih uslova rada za uređaje, ograničenje pristupa serveru i kompjuterima, rezervno napajanje...)
 - **Zaštita softvera** (ograničavanje pristupa korisnicima unutar i van sistema, instaliranje antivirusnih programa, izrada backupa...)
 - **Sistemska zaštita** (uspostava radnog mjesta sistem administratora, osiguranje optimalne opreme i programa za rad, obučavanje osoblja...)

Fahrudin Hardauš

5

ZAŠTITA INFORMACIONOG SISTEMA U OPĆINI KAKANJ

- **Sistem administrator** – nosilac aktivnosti na zaštiti sistema odgovoran za:
 - Osmišljavanje i planiranje mjera, opreme, postupaka obuke...
 - Praćenje rada i intervenisanje
 - Izrada pravilnika i uputstava
 - Izvještavanje o stanju sistema
- **Uposlenici/korisnici** – učesnici u zaštiti sistema odgovorni za:
 - Čuvanje dodijeljene opreme
 - Poštovanje pravila rada u info-sistemu
 - Prijavljivanje problema u radu info-sistema

Fahrudin Hardauš

7

ZAŠTITA INFORMACIONOG SISTEMA U OPĆINI KAKANJ

- Postojeće medote i mjere zaštite info-sistema
 - **Zaštita hardvera:**
 - zaštita servera (pristup prostoriji, osiguranje mikroklimatskih uslova, rezervno napajanje...)
 - zaštita ostalih komponenti (rezervno napajanje, pravilno postavljanje opreme u kancelarijama...)
 - **Zaštita softvera:**
 - ograničavanje pristupa korisnicima u komuniciranju unutar i van općinskog sistema
 - Upotreba licenciranog softvera
 - Upotreba antivirusnih porograma
 - Dnevna izrada back-up datoteka
 - **Sistemska zaštita**
 - Pažljiv odabir dobavljača opreme i programa
 - Izrada i provođenje planova obuke osoblja
 - Razvijanje procedura i izrada pravilnika

Fahrudin Hardauš

8

ZAŠTITA INFORMACIONOG SISTEMA U OPĆINI KAKANJ

- Poseban fokus Općine Kakanj:
 - **Zaštita info-sistema u komuniciranju putem Interneta**
 - Internet razmjena informacija – trenutno najveći izazov u razvijanju sistema zaštite
 - Općina Kakanj koristi Internet u svakodnevnom radu u ...
 - Trenutne mjere i metode zaštite
 - Selektovano odobrenje za pristup Internetu i strogi nadzor komuniciranja,
 - Upotreba savremenih antivirusnih i zaštitnih programa
 - Izrada pravilnika za zaštitu podataka info-sistema

Fahrudin Hardauš

9

ZAŠTITA INFORMACIONOG SISTEMA U OPĆINI KAKANJ

- **Planirane aktivnosti na zaštiti info-sistema**
 - Izrada plana zaštite sistema u okviru plana razvoja info-sistema Općine
 - Izrada plana obuke osoblja
 - Izrada procedura i postupaka kod narušavanja rada info-sistema
 - Bolje raspoređivanje opreme u cilju osiguranja optimalnih uslova za njen rad
 - ...

Fahrudin Hardauš

10

ZAKLJUČAK

**BEZ RAZVIJENOG SISTEMA
ZAŠTITE INFO-SISTEM NE MOŽE
ODRŽATI OPERATIVNOST U
SAVREMENIM USLOVIMA
KOMUNICIRANJA**

Fahrudin Hardauš

12

ZAKLJUČAK

- **Zaštita info-sistema mora biti:**
 - Planirana
 - Organizovana
 - Sistematska
 - Sveobuhvatna
 - Racionalna
 - Savremena
 - Stalna

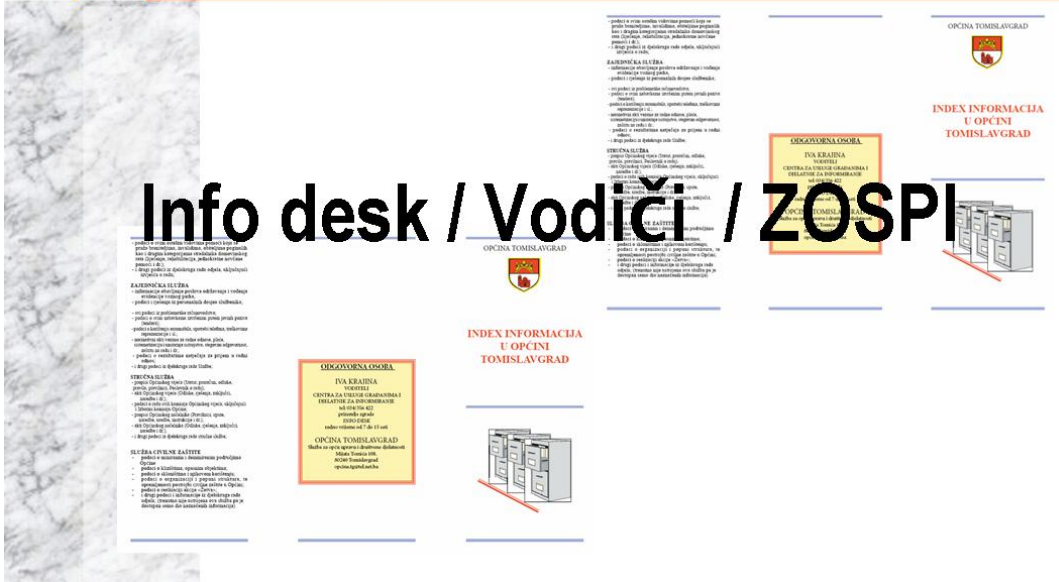
Fahrudin Hardauš

13

DODATAK # 3: Info desk u Tomislavgradu:



OPĆINA TOMISLAVGRAD



Info desk / Vodiči / ZOSPI

INDEX INFORMACIJA U OPĆINI TOMISLAVGRAD

ODGOVORNA OSOBA

OPĆINA TOMISLAVGRAD

INDEX INFORMACIJA U OPĆINI TOMISLAVGRAD



Prethodno stanje

- ✶ Zastarjeli način rada
- ✶ Nepovezanost službi
- ✶ Nedostatak kvalitetne informatičke podrške
- ✶ Neunificirani obrasci
- ✶ Nedovoljna otvorenost prema građanima u smislu informiranja
- ✶ Sporost u pronalasku i upravljanju dokumentima i aktima



Aktivnosti koje su dovele do promjene

- ✦ Pristupanje GAP projektu
- ✦ Podrška načelnika i Općinskog vijeća
- ✦ Pozitivan pristup svih službi i službenika
- ✦ Uspjeh u edukaciji i pripremi službenika i šefova službi



Sadašnje stanje

- ✦ Obnovljena zgrada općine i pušten u rad Centar za usluge građanima
- ✦ Razvijen novi informacijski sustav uključujući novu računalnu mrežu
- ✦ Poslovanje poboljšano uvođenjem aplikacija DataNova, DocuNova, FiNova i Infodesk.
- ✦ Imenovan službenik za informiranje po zospiju i službenik za pritužbe



Infodesk

- ✧ U rad puštena aplikacija Infodesk
- ✧ Centralizirana baza podataka općine Tomislavgrad
- ✧ Imenovani službenici za unos podataka u Infodesk u svim službama
- ✧ Dostupnost često korištenih informacija iz svake službe,
- ✧ OV i servisne informacije tipa vanjske institucije, opće informacije itd.



INFO DESK Obuhvaćena područja

- ✧ Općinski načelnik
- ✧ Službe za upravu
- ✧ Općinsko vijeće
- ✧ Institucije
- ✧ Oglasi – Natječaji
- ✧ Opće informacije
- ✧ Dostupnost zakona i propisa



RAD INFO SLUŽBENIKA PO ZOSPI

- ✦ Izrada vodiča za građane po ZOSPI-ma
- ✦ Izrada obrasca za zaprimanje zahtjeva za slobodan pristup informacijama
- ✦ Imenovanje službenika za informiranje
- ✦ Imenovanje tehničkog tima za implementaciju ZOSPI-ja
- ✦ Izrada Pravilnika o primjeni i implementaciji ZOSPI-a u službama za upravu općine Tomislavgrad
- ✦ Održana prezentacija za sve javne institucije Tomislavgrada o primjeni ZOSP-ija



Vodiči za građane

- ✦ Kreiran vodič za svaku službu, plus vodič za pritužbe građana, slobodan pristup informacijama i index registar informacija.
- ✦ U tijeku izrada vodiča za mlade i nevladine udruge, te vodiča centra za socijalni rad
- ✦ Svaki vodič sadrži informacije o službi i procedurama.
- ✦ Vodiči su dostupni u Centru za usluge građanima
- ✦ Redovito ažuriranje vodiča
- ✦ Pozitivna iskustva



Vodiči

c) pritužba na organizaciju rada koji se odnosi neposredno na djelatnike ili procese rada u Službama.

SLUŽBENIK ZA PRITUŽBE:
Iva Krajina, koordinator centra, službenik na Info desku i službenik za pritužbe
tel: 034/356-422

ODGOVORNA OSOBA

IVA KRAJINA
Koordinator centra za usluge građanima
Službenik za pritužbe

tel: 034/356-422
Iskazi informacija broj 4 u Centru za usluge građanima, petnaeste zgrade općine radno vrijeme od 7 do 15 sati

OPĆINA TOMISLAVGRAD
Služba za opću upravu i društvene djelatnosti
Mjesta Tomića 108,
80240 Tomislavgrad

OPĆINA TOMISLAVGRAD



**SLUŽBA ZA
OPĆU UPRAVU I
DRUŠTVENE DJELATNOSTI
CENTAR ZA USLUGE
GRADJANIMA**

VODIČ ZA PRITUŽBE GRABANA



Pristup informacijama

Rješenje kojim se u cijelosti ili djelomično odobrava pristup traženoj informaciji sadrži:

- Obavijest o mogućnosti osobnog pristupa informaciji u prostorijama općine ili te informacije biti dostavljena u primenljivoj formi podanosti zahtjeva ako je uita braca od deset stranica.
- Obavijest o mogućnosti umnoštavanja informacije koja sadrži preko deset stranica i obaveza podanosti zahtjeva o izvršavanju uplate u vidu naknade troškova kopiranja u iznosu od 0,50 KM po jednoj stranici, odnosno 0,20 KM po jednoj dišnici. Uplate možete izvršiti na šalteru u Centru za usluge građanima.

Rješenje kojim se odbija zahtjev za pristup informacijama sadrži zaključak osnove za istu izdava informacije, datum i vrsta prava pristupa, vrsta za dostavljanje rješenja, podaci o pravu na žalbu, naznače i adresu tijela kojem se žalba podnosi, rok i način za podnošenje žalbe, kao i upute o pravu obrascima Ombudsmanima F BiH.

ODGOVORNA OSOBA

IVA KRAJINA
VODITELJ
CENTRA ZA USLUGE GRADJANIMA I
DJELATNIK ZA INFORMIRANJE
tel: 034/356-422
INFO DESK
radno vrijeme od 7 do 15 sati

OPĆINA TOMISLAVGRAD
Služba za opću upravu i društvene djelatnosti
Mjesta Tomića 108,
80240 Tomislavgrad
općina.tomislavgrad.ba

OPĆINA TOMISLAVGRAD



**PRISTUP
INFORMACIJAMA**
**KAKO OSTVARITI PRAVO
PRISTUPA INFORMACIJAMA U
POSJEDU OPĆINE
TOMISLAVGRAD**





Indeks informacija

- podaci o svim ostalim vidovima pomoći koje se pruža braćimajima, invalidima, obitelji s poginulim kao i drugim kategorijama starijih osoba i osiromašljenih (prijem, rehabilitacija, jednokratne novčane pomoći i dr.);
- i drugi podaci iz djelokruga rada odjela, službenici izvršavaju o radu;

ZAJEDNIČKA SLUŽBA

- informacije o obavljanju poslova održavanja i vođenja evidencije vjerske parohije;
- podaci i rješenja iz personalnih dosjeka službenika;
- svi podaci iz problematike zapošljavanja;
- podaci o svim nabavkama izvršenim putem javnih poziva (nabavci);
- podaci o korištenju motornih vozila, upotrebi telefona, troškovima reprezentacije i dr.;
- podaci o svim vrstama za radne odnose, plaće, kompenzacije i razmjere, odgovornosti, zasluga na radu i dr.;
- podaci o rezultatima nastave za prijem u radni odnos;
- i drugi podaci iz djelokruga rada službe;

STRUČNA SLUŽBA

- postupci Općinskog vijeća (Statut, proračun, odluke, preuzet, izvršeni, poslovanje o radu);
- akta Općinskog vijeća (Odluke, rješenja, zaključci, amandmani i dr.);
- podaci o radu svih komiteta Općinskog vijeća, uključujući i Izborni komitet Općine;
- postupci Općinskog načelnika (Priručnici, upute, smjernice, uslovi, izvješća i dr.);
- akta Općinskog načelnika (Odluke, rješenja, zaključci, amandmani i dr.);
- i drugi podaci iz djelokruga rada stručne službe;

SLUŽBA CIVILNE ZAŠTITE

- podaci o ministarstvu i demokratskim područjima Općine;
- podaci o kriterijima, opasnim objektima;
- podaci o skloništim i sigurnosnim korijenima;
- podaci o organizaciji i pojavi vjetrova, te opasnostima potrošnje civilne zaštite u Općini;
- podaci o realizaciji akcije "Zaštitu";
- i drugi podaci i informacije iz djelokruga rada odjela, (međutim nije utrojena ova služba pa je dopuna samo dio namijenjen informacijama)

OPĆINA TOMISLAVGRAD



INDEX INFORMACIJA U OPĆINI TOMISLAVGRAD

ODGOVORNA OSOBA

IVA KRAJINA

VOJNOTEJ

CENTRA ZA USLUGE GRAĐANIMA I

DEJLATNIK ZA INFORMIRANJE

tel: 054/356 422

pristupke zgrade

INFO DESK

radno vrijeme od 7 do 15 sati

OPĆINA TOMISLAVGRAD

Služba za opću upravu i društvene djelatnosti

Milana Tomića 108,

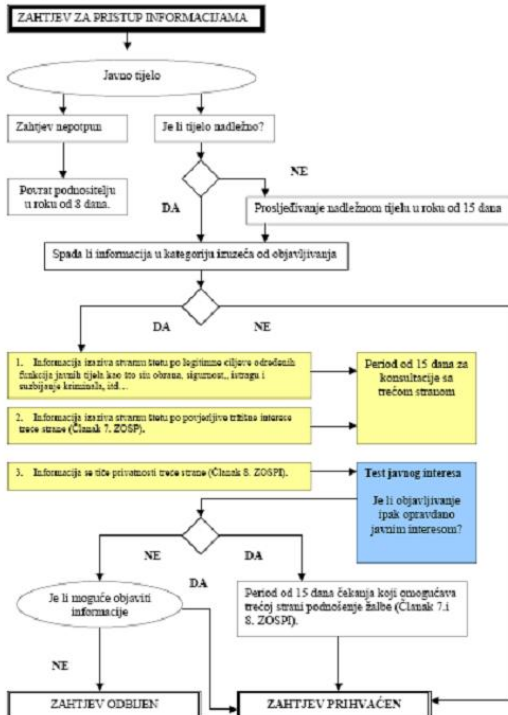
80240 Tomislavgrad

opcina.tomislavgrad.net.hr



POSTUPAK PODNOŠENJA ZAHTEVA ZA PRISTUP INFORMACIJAMA

Grafički prikaz postupka podnošenja zahtjeva



Postupak ZOSPI



BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BiH
ŽUPANIJA HERCEGOBOSANSKA
OPĆINA TOMISLAVGRAD



Broj: 00-00-____/06
Tomislavgrad, 09.01.2006. godine

Pravilnik ZOSPI

PRAVILNIK
O PRIMJENI I IMPLEMENTACIJI ZAKONA O SLOBODI PRISTUPA
INFORMACIJAMA U SLUŽBAMA ZA UPRAVU OPĆINE TOMISLAVGRAD

Siječanj, 2007. godine



Pregled poboljšanja

- ✦ Sve usluge na jednom mjestu
- ✦ Poboljšan pristup informacijama korištenjem Infodeska, vodiča, radom službenika za informiranje i primjenom ZOSP-ija.
- ✦ Ubrzan rad svih procedura posebno izdavanja izvoda iz matičnih knjiga
- ✦ Novi vizualni dojam
- ✦ Zadovoljstvo stranki novim načinom rada

**REPUBLIKA SRPSKA
OPŠTINA RUDO**



GAP-PROJEKAT UPRAVNE ODGOVORNOSTI U BIH

**PREZENTACIJA KORIŠTENJA
SOFTVERA INFO-DESKA**

ŠTA JE INFO-DESK ?

- APLIKACIJA ZA PODRŠKU RADU INFO-PULTA
- SVE INFORMACIJE VEZANE ZA OPŠTINU RUDO
NA RASPOLAGANJU GRAĐANIMA (vodiči po
službama, obrasci, aktuelne vijesti, oglasi)

USPOSTAVLJANJE INFO DESKA

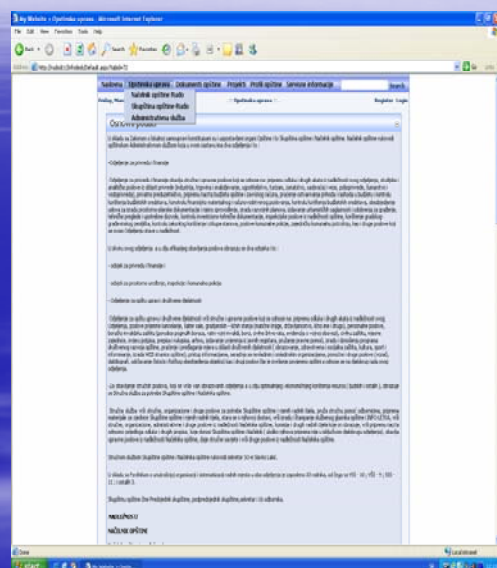
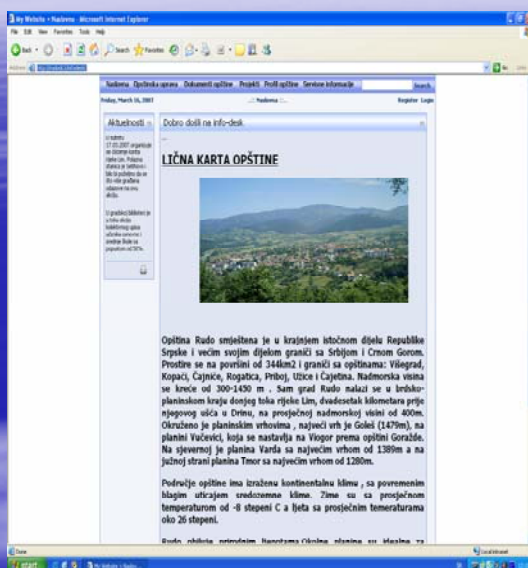
- **ULOGA INFO SLUŽBENIKA** (prikupljanje aktuelnih informacija, ažuriranje vodiča, obrazaca, brošura)
- **PROFIL INFO-SLUŽBENIKA** (dobar poznavalac opštinske uprave, dobar poznavalac svih oblasti života u gradu)
- **OBAVEZE POZADINSKIH KANCELARIJA** (naredba načelnika opštine)
- **SARADNJA SA EKSTERNIM SUBJEKTIMA**

KORISNIČKE ULOGE INFO - DESK PORTALA

- **ADMINISTRATOR** – mijenja izgled info-deska i obrazaca koji se koriste pri objavljivanju informacija
- **AUTOR** - info-službenik -unos sadržaja na info-desk
- **VISITOR** – svi zaposleni u opštini imaju mogućnost pregleda informacija, nemaju mogućnost unosa niti izmjene informacija

SADRŽAJ INFO-DESKA

- NASLOVNA
- OPŠTINSKA UPRAVA
- DOKUMENTI OPŠTINE
- PROJEKTI
- PROFIL OPŠTINE
- SERVISNE INFORMACIJE



DOKUMENTI OPŠTINE

- Akti načelnika opštine (pravilnici, odluke, naredbe)
- Akti skupštine opštine (statut opštine, poslovnik , odluke)
- Akti administrativne službe (rješenja, evidencije))

PROJEKTI

- Aplikacije opštine po projektima (uslovi , pogodnosti)

PROFIL OPŠTINE

- Opširnije informacije o opštini (istorijski prikaz, administrativni podaci, privreda, saobraćaj, zdravstvo, stanovništvo, turizam, poljoprivreda, školstvo, kultura, sport)

SERVISNE INFORMACIJE

- Adresar (ustanove i institucije, MZ, udruženja, samostalne radnje, privatna preduzeća, taxi i autoprevoznici)

KORISTI OD INFO-DESKA

- Objedinjavanje informacija na jednom mjestu,
- Brža usluga (info-službenik ima mogućnost provjere u kojoj je fazi postupak i gdje se nalazi predmet odnosno informacija)
- Zadovoljniji građani

KORISTI OD INFO-DESKA

- Objedinjavanje informacija na jednom mjestu,
- Brža usluga (info-službenik ima mogućnost provjere u kojoj je fazi postupak i gdje se nalazi predmet odnosno informacija)
- Zadovoljniji građani