



IZVJEŠTAJ REVIZIJE UČINKA

PRAĆENJE REALIZACIJE PREPORUKA IZ IZVJEŠTAJA REVIZIJE UČINKA

„Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“

Broj: 01-02-10-11-7-1557-36/24



Sarajevo, septembar 2024. godine



SADRŽAJ

I. ZAKLJUČAK NEZAVISNOG REVIZORA	1
LISTA SKRAĆENICA	2
REZIME	3
II. IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM PRAĆENJU	4
1. UVOD	4
1.1. Cilj praćenja realizacije preporuka.....	4
1.2. Predmet i obim praćenja	4
1.3. Izvori i metode	4
1.4. Kratak osvrt na Izvještaj revizije učinka čije preporuke su predmet praćenja	5
2. PROCJENA REALIZACIJE PREPORUKA	6
2.1. Aktivnosti subjekata revizije na realizaciji preporuka	8
2.1.1. Status realizacije preporuka koje se odnose na podnošenje zahtjeva.....	8
2.1.2. Status realizacije preporuka koje se odnose efikasnije rješavanje zahtjeva	13
2.1.3. Status realizacije preporuka koje se odnose na uspostavu pretpostavki za pojednostavljenje postupaka i uvođenje elektronskih usluga	20
2.1.4. Status realizacije preporuke date za uspostavu regulatornog okvira za informacionu sigurnost	21
2.1.5. Status realizacije preporuka datih za uspostavljanje odgovarajućih pretpostavki za pojednostavljenje postupaka rješavanja zahtjeva i uvođenje elektronskih usluga	22
2.2. Postupanje Parlamenta FBiH	23
3. ZAKLJUČCI.....	24
4. KOMENTARI NA NACRT IZVJEŠTAJA	25
5. LISTA TABELA.....	27
6. PRILOZI.....	28
6.1. Pregled podataka o uspostavi funkcionalnih elektronskih registara administrativnih postupaka, elektronskih obrazaca i elektronske predaje zahtjeva	28
6.2. Realizacija aktivnosti na uspostavi elektronske uprave u općinama i gradovima	29
6.3. Pregled aktivnosti FMP na reformi javne uprave	30



I. ZAKLJUČAK NEZAVISNOG REVIZORA

- i. Ured za reviziju institucija u FBiH proveo je praćenje realizacije preporuka iz Izvještaja revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“, objavljenog 2022. godine.
- ii. Praćenje je provedeno u skladu s odredbama Zakona o reviziji institucija u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine FBiH“, broj 22/06), INTOSAI Okvirom profesionalnih objava i metodologijom za reviziju učinka VRI u BiH. Primijenjeni su sljedeći INTOSAI standardi: ISSAI 100 – Osnovni principi revizije javnog sektora, ISSAI 140 – Kontrola kvaliteta za vrhovne revizijske institucije, ISSAI 300 – Principi revizije učinka i ISSAI 3000 – Standard revizije učinka.
- iii. Parlamentarna komisija odgovorna za reviziju nije razmatrala Izvještaj revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“. Shodno tome, nisu doneseni zaključci kojima bi se obavezale nadležne institucije na efikasnu realizaciju preporuka.
- iv. Praćenjem su obuhvaćene aktivnosti nadležnih institucija na realizaciji ukupno 15 preporuka datih u Izvještaju revizije učinka. Analizirane su aktivnosti općina i gradova, Federalnog ministarstva prometa i komunikacija, Federalnog ministarstva pravde, te Generalnog sekretarijata Vlade FBiH poduzete u periodu 2022-2024. godine.
Od 26 općina/gradova koji su bili obuhvaćeni praćenjem, niti jedan nije realizovao sve preporuke, dok je najveći broj poduzeo djelimične aktivnosti na njihovoj realizaciji. Zajedničku preporuku koja je data Generalnom sekretarijatu Vlade FBiH i Federalnom ministarstvu prometa i komunikacija Generalni sekretarijat nije proveo, dok je Ministarstvo pokrenulo početne aktivnosti. Federalno ministarstvo prometa i komunikacija je djelimično proveo jednu preporuku, dok je Federalno ministarstvo pravde, jednu proveo, jednu djelimično, a jednu nije realizovao.
- v. Zaključci provedenog praćenja su:
 - Većina općina/gradova nije u potpunosti osigurala brzo i jednostavno podnošenje zahtjeva. Naime, upute i lista dokumentacije neophodna za ostvarivanja prava građana još uvijek nisu lako dostupna u svim općinama. Također, nisu poduzimane dovoljne aktivnosti kako bi se ranjivim kategorijama stanovništva olakšao pristup uslugama lokalne uprave, niti je radno vrijeme prilagođeno građanima koji su zaposleni. Većina općina i gradova i dalje ne izdaje potvrde o prijemu zahtjeva sa svim potrebnim informacijama.
 - Nije u potpunosti osigurano efikasno rješavanje zahtjeva jer građani i dalje sami pribavljaju određenu dokumentaciju koja se nalazi u službenim evidencijama lokalne uprave, te pismeno nisu obaviješteni o razlozima nerješavanja zahtjeva u propisanim rokovima. Također, nijedna općina ili grad iz uzorka nije u potpunosti uspostavila elektronske usluge niti su obavještavali inspeksijske organe u slučajevima kada nadležni organi kasne sa izdavanjem saglasnosti ili mišljenja potrebnih za rješavanje zahtjeva.
 - Nadležne federalne institucije nisu poduzimale dovoljne aktivnosti na realizaciji okvira interoperabilnosti. Međutim, izmjenama i dopunama Zakona o upravnom postupku stvorene su pretpostavke za elektronsko podnošenje i rješavanje zahtjeva.
- vi. Ured za reviziju cijeni da je potrebno poduzeti dodatne aktivnosti kako bi se realizovale date preporuke kojima će se unaprijediti efikasnost jedinica lokalne samouprave u rješavanju zahtjeva građana. Navedeno će doprinijeti realizaciji UN-ovih Ciljeva održivog razvoja, prije svega Cilja 16 koji se odnosi na uspostavu efikasnih, odgovornih i transparentnih institucija na svim nivoima.

Sarajevo, 9. 9. 2024. godine

ZAMJENIK GENERALNOG REVIZORA

Dragan Kolobarić s. r.

GENERALNI REVIZOR

Dževad Nekić s. r.



LISTA SKRAĆENICA

Skraćenica	Puni naziv
BiH	Bosna i Hercegovina
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
FMP	Federalno ministarstvo pravde
FMPiK	Federalno ministarstvo prometa i komunikacija
GS Vlade FBiH	Generalni sekretarijat Vlade FBiH
ISSAI	Međunarodni standardi vrhovnih revizijskih institucija
JLS	Jedinica lokalne samouprave
VRI	Vrhovna revizijska institucija
ZUP	Zakon o upravnom postupku Federacije BiH



REZIME

Ured za reviziju institucija u FBiH (u daljnjem tekstu: Ured za reviziju) proveo je praćenje realizacije preporuka iz Izvještaja revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“, objavljenog 2022. godine. Cilj je bio ispitati poduzete aktivnosti na osnovu Izvještaja i ocijeniti u kojoj mjeri su date preporuke realizovane.

Praćenjem je obuhvaćena realizacija ukupno 15 preporuka, datih u cilju unapređenja efikasnosti lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana. Ispitane su aktivnosti gradova/općina, GS-a Vlade FBiH, FMPIK-a i FMP-a koji su bili odgovorni za njihovu realizaciju.

Parlamentarna komisija odgovorna za reviziju nije razmatrala Izvještaj revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“. Shodno tome, nisu doneseni zaključci kojima bi se obavezale nadležne institucije na efikasnu realizaciju preporuka.

Rezultati praćenja pokazuju da je došlo do određenih pomaka u predmetnoj oblasti. Međutim, nijedna JLS nije realizovala sve date preporuke. Djelimična realizacija je evidentna kod većeg broja preporuka, dok pojedine preporuke nisu realizovane u većem broju JLS-ova, što ukazuje na potrebu za dodatnim naporima u cilju osiguranja njihove realizacije.

Analizom podataka o poduzetim aktivnostima na realizaciji preporuka utvrđeno je da je većina općina i gradova iz uzorka djelimično realizovala sljedeće aktivnosti:

- Osiguranje uputa o načinu ostvarivanja prava stranaka i popis neophodne dokumentacije;
- Izrada internih procedura/hodograma za postupanje po zahtjevima u pojedinačnim administrativnim postupcima;
- Osiguranje e-obrazaca na zvaničnim internet-stranicama, ali nisu uspostavljene funkcionalne elektronske usluge;
- Prikupljanje dokumentacije po službenoj dužnosti;
- Donošenje internih akata o vođenju i ažuriranju evidencija.

Općine i gradovi većinom nisu realizovale sljedeće aktivnosti:

- Nisu osigurale dovoljnu podršku ranjivim kategorijama stanovništva kako bi im se olakšao pristup uslugama lokalne uprave;
- Ne izdaju potvrde o prijemu zahtjeva sa svim potrebnim informacijama;
- Nije ispitano zadovoljstvo građana radnim vremenom JLS-ova i njegovo prilagođavanje potrebama građana;
- Ne vrši se obavještanje inspekcijskih organa u slučajevima kada nadležni organi kasne sa izdavanjem saglasnosti ili mišljenja potrebnih za rješavanje zahtjeva;
- Ne obavještavaju se podnosioci zahtjeva o razlozima zbog kojih zahtjev nije riješen u propisanom roku.

Kada su u pitanju aktivnosti federalnih institucija, ostvaren je pomak jer su izrađeni potrebni zakonski i podzakonski akti kojima je unaprijeđen pravni okvir za uspostavu elektronskih usluga. Međutim, izostale su aktivnosti na realizaciji okvira interoperabilnosti.



II. IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM PRAĆENJU

1. UVOD

INTOSAI Okvir profesionalnih objava nalaže uspostavu efektivnih mehanizama za praćenje realizacije preporuka iz revizorskih izvještaja.¹ Vrhovne revizijske institucije trebaju uspostaviti odgovarajući sistem praćenja realizacije preporuka kako bi osigurale da revidirani subjekti postupaju u skladu s datim preporukama.

U uvodnom dijelu Izvještaja obrazložen je cilj i predmet praćenja realizacije preporuka, izvori podataka i metodologija, i prezentovani su temeljni podaci o Izvještaju revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“ koji je Ured za reviziju objavio 2022. godine.

1.1. Cilj praćenja realizacije preporuka

Cilj praćenja bio je ispitati poduzete aktivnosti na osnovu Izvještaja revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“ i procijeniti u kojoj mjeri su realizovane date preporuke. U okviru navedenog cilja ispitano je da li su gradovi/općine implementirale date preporuke kako bi unaprijedile efikasnost u rješavanju zahtjeva građana, kao i da li su Generalni sekretarijat Vlade FBiH i Federalno ministarstvo prometa i komunikacija stvorili pretpostavke za uvođenje elektronskih usluga. Također, ispitane su poduzete aktivnosti Federalnog ministarstva pravde na uspostavljanju regulatornog okvira za digitalizaciju i reformu javne uprave, u skladu s propisanim obavezama.

1.2. Predmet i obim praćenja

Predmet praćenja bile su aktivnosti na realizaciji 15 preporuka datih u Izvještaju revizije učinka koji je objavljen u 2022. godini. Obuhvaćene su aktivnosti 26 gradova i općina na osiguranju efikasnog podnošenja i rješavanja zahtjeva građana. Također, obuhvaćene su aktivnosti Generalnog sekretarijata i Federalnog ministarstva prometa i komunikacija na osiguranju interoperabilnosti u javnoj upravi i uspostavi regulatornog okvira relevantnog za elektronski potpis i informacionu sigurnost. Ispitane su aktivnosti FMP-a na realizaciji preporuke koje se odnose na stvaranje pretpostavki za pojednostavljenje postupaka rješavanja zahtjeva i uvođenja elektronskih usluga iz njegove nadležnosti. Praćenjem su obuhvaćene poduzete aktivnosti u periodu od maja 2022. do maja 2024. godine.

1.3. Izvori i metode

Podaci i informacije o aktivnostima poduzetim s ciljem realizacije preporuka prikupljene su putem upitnika, koji su upućeni svim subjektima kojima su date preporuke.² Analizirana je važeća regulativa iz predmetne oblasti, dostavljena dokumentacija, te relevantni dokumenti dostupni na službenim internet-stranicama subjekata obuhvaćenih praćenjem.

Uz odgovore na upitnik subjekti obuhvaćeni praćenjem trebali su dostaviti relevantnu dokumentaciju kojom dokazuju date odgovore. U slučajevima gdje subjekti nisu dostavili odgovore na postavljena pitanja, odnosno dokaze o poduzetim aktivnostima, smatralo se da aktivnosti na realizaciji preporuke nisu poduzete. Radi provjere podataka analizirana je prikupljena dokumentacija i obavljani su telefonski intervjui s predstavnicima institucija.

Analizom raspoložive dokumentacije, odgovora na Upitnik revizije učinka i informacija dobivenih na osnovu provedenih intervjua izvršena je procjena realizacije preporuka, koje su klasifikovane prema sljedećim kategorijama:

¹ ISSAI 100.51, ISSAI 300.42 i GUID 9030 – Dobre prakse vezane za nezavisnost VRI

² Općina Bosanski Petrovac, Grad Cazin, Grad Čapljina, Općina Doboj Jug, Općina Foča, Općina Glamoč, Grad Goražde, Općina Grude, Općina Kreševo, Grad Livno, Grad Mostar, Općina Novi Grad Sarajevo, Općina Novo Sarajevo, Općina Odžak, Grad Orašje, Općina Ravno, Općina Sanski Most, Grad Široki Brijeg, Općina Teočak, Općina Tešanj, Općina Travnik, Općina Trnovo, Grad Tuzla, Općina Vitez, GS Vlade FBiH, FMPIK-a i FMP-e.



- preporuka je provedena
- preporuka je djelimično provedena
- pokrenute su početne aktivnosti na realizaciji preporuke
- preporuka nije provedena
- preporuka nije relevantna

1.4. Kratak osvrt na Izvještaj revizije učinka čije preporuke su predmet praćenja

Ured za reviziju je 2022. godine objavio Izvještaj revizije učinka o temi „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“. Cilj revizije bio je ispitati efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana i uzroke koji dovode do nedovoljne efikasnosti u ovoj oblasti. Također, ispitane su aktivnosti Federalnog ministarstva pravde, Federalnog ministarstva prometa i komunikacija i Generalnog sekretarijata Vlade FBiH s obzirom na njihovu ulogu u pojednostavljenju upravnih usluga i informatizaciji javne uprave u okviru reforme javne uprave u FBiH.

Revizijom je utvrđeno da:

- Lokalna uprava nije dovoljno efikasna u rješavanju zahtjeva građana s obzirom na to da nije osigurano brzo i jednostavno podnošenje zahtjeva, niti su uvedene elektronske usluge. Postojeći načini preuzimanja obrazaca i predaje zahtjeva iziskuju dodatno vrijeme i troškove. Također, općine i gradovi ne pribavljaju dokumentaciju po službenoj dužnosti, te su građani primorani obezbijediti čak i onu kojom raspolaže općina, odnosno grad.
- Shodno strateškim dokumentima za reformu javne uprave, elektronske usluge u javnoj upravi trebale su se uspostaviti do kraja 2014. godine. U većini općina/gradova uvođenje elektronskih usluga nije predviđeno u planskim i razvojnim dokumentima, niti su izrađene analize na osnovu kojih bi se utvrdio nivo spremnosti, te finansijski, tehnički i kadrovski resursi potrebni za uvođenje elektronskih usluga. Samo je nekoliko općina/gradova iz uzorka u periodu 2018-2020. godine u lokalnim budžetima planiralo sredstva za razvoj i promociju e-uprave.
- Nisu poduzimane ni potrebne aktivnosti kako bi se ranjivim skupinama stanovništva, kojima je potrebna posebna pomoć, olakšao pristup informacijama i predaja zahtjeva. Pored toga, nije osigurano ni da se zahtjevi građana rješavaju u propisanim rokovima. Konstatovana su kašnjenja u rješavanju određenog broja predmeta u većini općina i gradova iz uzorka.
- Nadležne institucije na federalnom nivou nisu blagovremeno realizovale aktivnosti koje su imale za cilj pojednostavljenje upravnog postupka i stvaranje pretpostavki za uvođenje elektronskih usluga. Navedeno se prevashodno odnosi na kašnjenje u donošenju propisa kojima bi se trebalo urediti elektronsko podnošenje i rješavanje zahtjeva.
- Višegodišnje kašnjenje u donošenju potrebnih zakonskih i podzakonskih akata i realizaciji propisanih obaveza uzrokuje stagnaciju u razvoju uprave i neadekvatan kvalitet usluga za građane. Također, nedostaci postojeće regulative koja uređuje pitanja interoperabilnosti i nedovoljno uključivanje općina/gradova u realizaciju aktivnosti prolongirat će uvođenje elektronskih usluga za građane u lokalnoj upravi.
- Pojava pandemije COVID-19 jasno je potvrdila da digitalna transformacija nije samo poželjna, već i apsolutno neophodna za efikasan i funkcionalan javni sektor.

U skladu s utvrđenim nalazima i zaključcima revizije dato je ukupno petnaest preporuka čija bi realizacija poboljšala efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana. Ured za reviziju cijeni da bi realizacija preporuka smanjila administrativna opterećenja i troškove za građane i privredu, te doprinijela djelotvornijoj, odgovornijoj i transparentnijoj javnoj upravi.

Prije sačinjavanja konačnog Izvještaja subjekti revizije imali su priliku očitovati se na utvrđene nalaze i date preporuke. Relevantni i adekvatno dokumentovani komentari inkorporirani su u konačni Izvještaj, koji je dostavljen subjektima revizije i nadležnim organima vlasti na postupanje. Izvještaj je objavljen na internet-stranici Ureda za reviziju (www.vrifbih.ba) kako bi bio dostupan široj javnosti.



2. PROCJENA REALIZACIJE PREPORUKA

Na osnovu rezultata provedenog praćenja zaključeno je da su općine/gradovi poduzimali aktivnosti na realizaciji preporuka, ali da date preporuke nisu još u potpunosti realizovane. Od 26 općina/gradova koji su bili obuhvaćeni praćenjem, niti jedan nije realizovao sve preporuke, dok je najveći broj općina/gradova poduzeo djelimične aktivnosti na realizaciji datih preporuka. Zajedničku preporuku koja je data Generalnom sekretarijatu Vlade FBiH i Federalnom ministarstvu prometa i komunikacija GS Vlade FBiH nije proveo, dok je FMPIK pokrenuo početne aktivnosti. Jedna preporuka data Federalnom ministarstvu prometa i komunikacija je djelimično provedena. Od tri preporuke date Federalnom ministarstvu pravde jedna je potpuno provedena, jedna djelimično, dok jedna nije realizovana.

U tabeli se daje pregled realizacije preporuka.

Tabela 1. Status realizacije preporuka prema broju subjekata obuhvaćenih praćenjem

R. br.	Preporuka	Broj subjekata koji su proveli preporuku	Broj subjekata koji su djelimično proveli preporuku	Broj subjekata koji su pokrenuli početne aktivnosti	Broj subjekata koji nisu proveli preporuku	Broj subjekata za koje preporuka nije relevantna	Subjekti kojima je data preporuka
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Jasne upute o načinu ostvarivanja prava stranaka i detaljan popis neophodne dokumentacije istaći na lako pristupačnim oglasnim pločama i na zvaničnoj internet-stranici općine/grada.	10	14	2	-	-	OPĆINE I GRADOVI
2.	Poduzeti odgovarajuće aktivnosti kako bi se ranjivim skupinama stanovništva olakšao pristup uslugama lokalne uprave.	4	16	6	-	-	OPĆINE I GRADOVI
3.	Izdavati potvrde o prijemu zahtjeva sa svim propisanim informacijama.	6	16	3	1	-	OPĆINE I GRADOVI
4.	Ispitati zadovoljstvo građana radnim vremenom općine/grada i prilagoditi radno vrijeme potrebama građana.	4	2	3	17	-	OPĆINE I GRADOVI
5.	Donijeti interne procedure/hodograme za postupanje po zahtjevima, kojima će se utvrditi koraci i rokovi za postupanje u pojedinačnim administrativnim postupcima.	15	1	2	8	-	OPĆINE I GRADOVI
6.	Dokumentaciju potrebnu za rješavanje zahtjeva pribavljati po službenoj dužnosti. U slučaju postojanja određenih prepreka koje onemogućavaju pribavljanje dokumentacije po službenoj dužnosti od drugih organa, općine i gradovi trebaju inicirati kod nadležnih organa i javnih poduzeća da se ustanovljene prepreke otklone.	-	25	-	1	-	OPĆINE I GRADOVI
7.	Uspostaviti elektronske usluge kojima se osigurava preuzimanje obrazaca, te predaja i rješavanje zahtjeva elektronskim putem. Općine i gradovi u periodu čekanja na unapređenje regulatornog okvira trebaju poduzeti aktivnosti kako bi bili spremni za potpunu digitalizaciju usluga.	-	8	13	5	-	OPĆINE I GRADOVI
8.	Obavještavati inspekcijske organe u slučajevima kada nadležni organi kasne sa izdavanjem saglasnosti ili mišljenja potrebnih za rješavanje zahtjeva, te u slučajevima kašnjenja kad je moguće rješenje donijeti i	-	1		25	-	OPĆINE I GRADOVI



	bez pribavljene saglasnosti ili mišljenja.						
9.	U slučajevima kašnjenja u rješavanju zahtjeva pismeno obavještavati podnosiocima zahtjeva o razlozima zbog kojih zahtjev nije riješen u zakonom propisanom roku, te o radnjama koje će se u određenom roku poduzeti kako bi se zahtjev riješio.	-	9	-	14	3	OPĆINE I GRADOVI
10.	Uspostaviti sveobuhvatne evidencije o trajanju administrativnih postupaka i osigurati njihovo redovno ažuriranje.	-	13	12	1	-	OPĆINE I GRADOVI
11.	Osigurati realizaciju Odluke o usvajanju okvira interoperabilnosti.	-	-	1	1	-	GS VLADE FBiH I FMPIK
12.	Okončati proceduru izrade nacrtu zakona o informacijskoj sigurnosti i uputiti ga putem Vlade FBiH u parlamentarnu proceduru.	-	1	-	-	-	FMPIK
13.	Putem Zavoda za javnu upravu osigurati da se u aktivnosti reforme javne uprave i implementaciju interoperabilnosti aktivno uključe općine i gradovi u FBiH	-	-	-	1	-	FMP
14.	Izraditi i uputiti u proceduru usvajanja izmjene i dopune Zakona o upravnom postupku kako bi se osiguralo elektronsko rješavanje zahtjeva i efikasna provedba odredbi o pribavljanju dokumentacije po službenoj dužnosti.	1	-	-	-	-	FMP
15.	Osigurati efikasnu realizaciju aktivnosti predviđenih akcionim planovima za reformu javne uprave za koje je nadležno ovo ministarstvo.	-	1	-	-	-	FMP

Tabela 2. Status realizacije preporuka pojedinačno po subjektima revizije

R. br.	Subjekti	Ukupan broj preporuka	Broj preporuka koje su provedene	Broj preporuka koje su djelimično provedene	Broj preporuka za koje su pokrenute početne aktivnosti	Broj preporuka koje nisu provedene	Broj preporuka koje nisu relevantne
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Općina Bosanski Petrovac	10	1	3	3	3	-
2.	Grad Cazin	10	2	7	-	1	-
3.	Grad Čapljina	10	2	3	2	3	-
4.	Općina Doboju Jug	10	-	3	2	5	-
5.	Općina Foča	10	-	1	3	5	1
6.	Općina Glamoč	10	-	2	2	6	-
7.	Grad Goražde	10	2	4	2	2	-
8.	Općina Grude	10	2	4	2	2	-
9.	Općina Kreševo	10	1	2	3	4	-
10.	Grad Livno	10	-	6	2	2	-
11.	Grad Mostar	10	2	4	2	2	-
12.	Općina Novi Grad Sarajevo	10	5	4	-	1	-
13.	Općina Novo Sarajevo	10	4	5	-	1	-
14.	Općina Odžak	10	-	3	4	2	1
15.	Grad Orašje	10	-	4	4	2	-
16.	Općina Ravno	10	-	4	1	4	1
17.	Općina Sanski Most	10	3	3	1	3	-
18.	Grad Široki Brijeg	10	2	3	2	3	-



19.	Općina Teočak	10	-	3	2	5	-
20.	Općina Tešanj	10	1	7	-	2	-
21.	Općina Travnik	10	3	4	-	3	-
22.	Općina Trnovo	10	-	3	3	4	-
23.	Grad Tuzla	10	4	5	-	1	-
24.	Općina Vitez	10	1	5	1	3	-
25.	Grad Zenica	10	1	7	-	2	-
26.	Grad Živinice	10	3	6	-	1	-
27.	Generalni sekretarijat Vlade FBiH	1	-	-	-	1	-
28.	Federalno ministarstvo prometa i komunikacija	2	-	1	1	-	-
29.	Federalno ministarstvo pravde	3	1	1	-	1	-

2.1. Aktivnosti subjekata revizije na realizaciji preporuka

U narednom dijelu Izvještaja prezentiraju se aktivnosti koje su poduzete na realizaciji preporuka i daje se procjena statusa njihove realizacije.

2.1.1. Status realizacije preporuka koje se odnose na podnošenje zahtjeva

- Preporuke za općine i gradove

Preporuka 1. Jasne upute o načinu ostvarivanja prava stranaka i detaljan popis neophodne dokumentacije istaći na lako pristupačnim oglasnim pločama i na zvaničnoj internet – stranici općine/grada.		
Status realizacije preporuke po općinama/gradovima		
Provedena	Djelimično provedena	Pokrenute su početne aktivnosti
Tuzla, Čapljina, Živinice, Cazin, Travnik, Kreševo, Novi Grad Sarajevo, Sanski Most, Grude, Široki Brijeg	Zenica, Goražde, Livno, Mostar, Orašje, Ravno, Bosanski Petrovac, Vitez, Foča-Ustikolina, Novo Sarajevo, Tešanj, Odžak, Doboj Jug, Trnovo	Teočak, Glamoč

Procijenjeno je da je predmetnu preporuku realizovalo deset općina/gradova, 14 djelimično, dok su dvije poduzele početne aktivnosti na realizacije date preporuke.

Analizom odgovora na upitnike i uvidom na službene web-stranice JLS-ova utvrđeno je da je deset općina/gradova osiguralo lako dostupne informacije o načinu ostvarivanja prava stranaka i detaljan popis neophodne dokumentacije, kako na oglasnim pločama tako i na zvaničnim internet-stranicama. Naime, na internet-stranicama su dostupne sveobuhvatne informacije o administrativnim postupcima po službama, upute o načinu ostvarivanja prava, popis neophodne dokumentacije, rok za rješavanje postupka. Pored toga, dostupni su elektronski obrasci/zahtjevi na kojima su navedeni dokumenti koje je potrebno priložiti uz zahtjev, visina administrativne takse te rok za rješavanje zahtjeva.

Praćenjem je utvrđeno da je 14 općina/gradova djelimično realizovalo predmetnu preporuku jer upute o načinu ostvarivanja prava stranaka i detaljan popis neophodne dokumentacije nisu bili dostupni i na oglasnim pločama i na zvaničnoj internet-stranici općine/grada.³ Analizom dostupnih podataka utvrđeno je da u ovim lokalnim upravama zainteresirana stranka većinu informacija mogla

³ Odgovori na upitnik revizije učinka i uvidi na zvanične internet adrese općina/gradova



dobiti na info-pultu, ličnim dolaskom u gradsku upravu, i telefonskim putem. Pored toga, na oglasnim pločama nisu bile dostupne informacije za sve administrativne postupke, dok su na zvaničnim internet-stranicama bili dostupni samo e-obrasci zahtjeva za preuzimanje.

Prema dostupnim podacima, utvrđeno je da su u općinama Teočak i Glamoč pokrenute početne aktivnosti na realizaciji predmetne preporuke. Općine Teočak i Glamoč su u odgovoru na upitnik navele da se informacije i upute strankama daju usmeno, putem oglasne ploče i internet-stranice. Međutim, uvidom u internet-stranicu utvrđeno je da ne pruža sveobuhvatne informacije, te nisu dostupne upute o načinu ostvarivanja prava i popis neophodne dokumentacije za svaki pojedinačni postupak. Također, strankama nisu dostupni ni elektronski obrasci zahtjeva za preuzimanje putem stranice.

Preporuka 2. Poduzeti odgovarajuće aktivnosti kako bi se ranjivim skupinama stanovništva olakšao pristup uslugama lokalne uprave.		
Status realizacije preporuke po općinama/gradovima		
Provedena	Djelimično provedena	Pokrenute su početne aktivnosti
Tuzla, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Travnik	Zenica, Živinice, Čapljina, Goražde, Mostar, Sanski Most, Orašje, Vitez, Cazin, Grude, Bosanski Petrovac, Tešanj, Livno, Teočak, Trnovo, Ravno	Odžak, Kreševo, Foča-Ustikolina, Doboj Jug, Glamoč Široki Brijeg

Procijenjeno je da su ovu preporuku realizovale četiri općine/grada, 16 djelimično, dok je šest poduzelo početne aktivnosti.

Praćenjem je utvrđeno da su preporuku potpuno provele četiri općine/grada (Tuzla, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo i Travnik) jer su ranjivim skupinama stanovništva u velikoj mjeri olakšale pristup uslugama lokalne uprave. U Gradu Tuzli, kako bi se olakšao fizički pristup ranjivim kategorijama, ugrađena je rampa za invalide, taktilne trake, poseban šalter za lica u invalidskim kolicima, prilagođen lift. Pored toga, prilagođena je i službena internet-stranica (ikona „invalidska kolica“ otvaraju se različite opcije), a ostale olakšice su prednost RVI kategorijama te u skladu sa propisima i oslobađanje plaćanja taksi. Općina Novo Sarajevo je obezbijedila poseban šalter koji je prilagođen osobama sa invaliditetom, a ovjera dokumenata za invalidne i nepokretne osobe vrši se svakog petka na terenu, odnosno kućnoj adresi. Također, osobama sa invaliditetom je omogućen nesmetan fizički ulazak u zgradu Općine. Pored toga, kako bi i osobama sa smanjenim sposobnostima bili dostupni sadržaji sa internet-stranice, Općina je prilikom redizajniranja stranice uvela funkcionalnost koja omogućava povećanje fonta. U Općini Novi Grad Sarajevo su obezbijeđene pristupne rampe i dostupan šalter za prijem podnesaka osoba sa invaliditetom, izlazak na teren ovlaštenog službenika radi ovjere potpisa usljed bolesti/invalidnosti, prednost osoba sa invaliditetom pri ostvarivanju prava u šalter-sali, bez uzimanja rednog broja, omogućavanje šalterskim službenicima pohađanje kurseva za poznavanje znakovnog jezika, formiranje kancelarije za pružanje usluga iz oblasti boračko-invalidske zaštite, e-uvjerenja.

Također, Općina Travnik posjeduje pristupnu rampu i šalter za info pult prilagođen za osobe sa invaliditetom. Pored toga, dva državna službenika posjeduju certifikat o poznavanju znakovnog jezika I i II stepena⁴, a za stare, nemoćne i bolesne je obezbijeđeno ovjeravanje izvan službenih prostorija.

Određene ranjive skupine⁵ građana su oslobođene plaćanja administrativnih taksi, a svake prve

⁴ U Općini Travnik u toku je i postupak nabavke za obuku za znakovni jezik za četiri uposlenika kako bi se osigurao bolji pristup uslugama za gluhe i nagluhe osobe. Općina je aplicirala na regionalni projekat pomoć lokalnim zajednicama u izgradnji infrastrukture za lakši život sugrađana sa fizičkom invalidnošću, a cilj je poboljšanje fizičke pristupačnošću zgrade općine uključujući instalaciju rampi i lifta. Pored toga, općina je sudjelovala u projektu Caritasa gdje je za općinu izvršena procjena pristupačnosti zgrade osobama sa invaliditetom kojim su dali određene preporuke za poboljšanje pristupačnosti koja je već zastupljena.

⁵ Korisnici socijalne pomoći i dječjeg doplatka, nezaposleni demobilizirani pripadnici oružanih snaga BiH, nezaposleni ratni vojni invalidi, civilne žrtve rata, civilni invalidi, umirovljenici s najnižom penzijom i dr.



srijede u mjesecu, kao i za Dan Općine Travnik, vrše se vjenčanja bez naplate takse, da bi se socijalnim kategorijama omogućilo sklapanje braka bez troškova. Pored navedenog, Općina je zvaničnu internet-stranicu prilagodila potrebama osoba sa invaliditetom.

Djelimična realizacija preporuke konstatovana je kod 16 općina/gradova (Zenica, Živinice, Čapljina, Goražde, Mostar, Sanski Most, Orašje, Vitez, Cazin, Grude, Bosanski Petrovac, Tešanj, Livno, Teočak, Trnovo i Ravno). Naime, **svaka od navedenih JLS je poduzimala dio aktivnosti** kojima su na različite načine ranjivim skupinama stanovništva olakšale pristup uslugama lokalne uprave. Međutim, nijedna od navedenih JLS nije poduzela sve aktivnosti koje su bile potrebne. Većina JLS je provodila aktivnosti na uklanjanju fizičkih barijera, koje se odnose na izgradnju pristupne rampe za osobe sa invaliditetom ili izgrađene staze za osobe sa invaliditetom ili ugrađen lift⁶. Pored toga, pojedine JLS su oformile poseban šalter za slabo pokretne osobe/osobe sa invaliditetom⁷, dok je značajan broj osigurao izlazak službene osobe na teren/kućnu adresu za invalidne i starije osobe radi pribavljanja potrebnih izjava i saglasnosti i ovjere potpisa⁸.

Također, pojedine općine su osigurale oslobađanje od plaćanja administrativnih taksi/naknada za određene skupine osoba sa invaliditetom i osoba slabijeg imovinskog stanja⁹, jedna je osigurala pružanje usluga besplatne pravne pomoći,¹⁰ dok je druga obezbijedila parking-mjesto.¹¹ Od 16 JLS koje su djelimično realizovale preporuku, samo dvije (Čapljina i Grude) su zvanične internet-stranice prilagodile potrebama osoba sa invaliditetom.¹²

Početne aktivnosti na realizaciji preporuke poduzele su općine/gradovi Odžak, Kreševo, Foča-Ustikolina, Doboj Jug, Široki Brijeg i Glamoč. Naime, ove JLS su poduzele pojedine aktivnosti kojom su ranjivim skupinama stanovništva olakšale pristup uslugama lokalne uprave. Primjera radi, u **Općini Odžak** pojedini postupci su završavani prije rokova, te su osobe sa invaliditetom oslobođene od plaćanja naknada. U općinama **Doboj Jug i Kreševo** uspostavljena je saradnja sa udruženjima građana/NVO kako bi ranjive kategorije stanovništva, pored printanog i elektronskog medija, bile upoznate o određenim pravima značajnim za njih. Također, **Općina Kreševo** je u strateškim dokumentima planirala redizajniranje web-stranice da olakša pristup informacijama i uslugama ranjivim skupinama, dok je **Općina Foča-Ustikolina** obezbijedila izlazak službenog lica na teren. **Široki Brijeg** je postavio rampe za pristup osoba sa invaliditetom u zgradu gradske uprave, a **Općina Glamoč** je navela u odgovoru na upitnik da lokalna uprava preseljava u novu zgradu u skorije vrijeme, gdje će biti omogućen pristup ranjivim skupinama stanovništva.

Preporuka 3. Izdavati potvrde o prijemu zahtjeva sa svim propisanim informacijama.			
Status realizacije preporuke po općinama/gradovima			
Provedena	Djelimično provedena	Pokrenute su početne Aktivnosti	Nije provedena
Mostar, Tuzla, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Bosanski Petrovac, Sanski Most	Zenica, Livno, Goražde, Orašje, Ravno, Cazin, Živinice, Kreševo, Grude, Široki Brijeg, Doboj Jug, Tešanj, Teočak, Travnik, Vitez, Glamoč	Odžak, Foča-Ustikolina, Trnovo	Čapljina

⁶ Mostar, Orašje, Cazin, Čapljina, Goražde, Živinice, Sanski Most, Grude, Tešanj, Vitez, Trnovo, Široki Brijeg i Ravno.

⁷ Mostar, Sanski Most

⁸ Zenica, Orašje, Cazin, Goražde, Živinice, Sanski Most, Grude, Vitez, Bosanski Petrovac, Trnovo i Ravno.

⁹ Čapljina, Goražde, Livno, Teočak

¹⁰ Cazin

¹¹ Vitez

¹² Na zvaničnoj web-stranici imaju oznaku ili alat za pristupačnost za osobe sa invaliditetom putem kojeg se može povećati font slova.



Procijenjeno je da je ovu preporuku realizovalo šest općina/gradova, 16 djelimično, tri su poduzele početne aktivnosti, dok jedan grad nije poduzimao aktivnosti na realizacije date preporuke.

Preporuku su potpuno provele općine/gradovi Tuzla, Mostar¹³, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Sanski Most, Bosanski Petrovac, jer ove JLS izdaju potvrde o prijemu zahtjeva sa svim propisanim informacijama (ime i prezime podnosioca, naziv i sadržaj podneska, zakonski rok za rješavanje, pravo stranke na žalbu drugostepenom organu ukoliko se njen zahtjev ne riješi u roku) kako je to predviđeno Pravilnikom o kancelarijskom poslovanju FBiH.¹⁴ Pored navedenog, Grad Tuzla je na potvrde uvrstio i kod za praćenje statusa predmeta putem internet-platforme.¹⁵

Djelimične aktivnosti na realizaciji predmetne preporuke je poduzelo 16 općina/gradova (Zenica¹⁶, Livno, Goražde, Orašje, Ravno, Cazin, Živinice, Kreševo, Grude, Široki Brijeg, Doboj Jug, Tešanj, Teočak, Travnik, Vitez, Glamoč). Konstatovano je da određene JLS izdaju potvrde o prijemu podneske/zahtjeva samo na zahtjev stranke (Livno, Orašje, Ravno, Kreševo, Široki Brijeg, Glamoč). Također, iako su pojedine JLS (Travnik, Cazin, Vitez, Tešanj, Grude) navele da izdaju strankama potvrde o prijemu podneska/zahtjeva, uvidom u dostavljene potvrde utvrđeno je da se one izdaju iz sistema (DMS ili Docunove) te da ne sadrže sve propisane informacije. Naime, na njima nije navedeno pravo stranke na žalbu drugostepenom organu ukoliko se njen zahtjev ne riješi u roku. Također, u pojedinim JLS se ne izdaju potvrde o prijemu za sve podnesene zahtjeve (Travnik).

Početne aktivnosti na realizaciji preporuke poduzele tri su općine (Odžak, Foča-Ustikolina, Trnovo). Naime, ove općine ne izdaje potvrde, već na insistiranje stranke koja želi svoju kopiju zahtjeva, ovjere ga prijemnim pečatom.

Praćenjem je utvrđeno da Grad Čapljina nije poduzimao aktivnosti na realizaciji preporuke jer strankama ne izdaje potvrde o prijemu zahtjeva, te navode da su u toku pripreme za implementaciju ove zakonske odredbe.

Preporuka 4. Ispitati zadovoljstvo građana radnim vremenom općine/grada i prilagoditi radno vrijeme potrebama građana.			
Status realizacije preporuke po općinama/gradovima			
Provedena	Djelimično provedena	Pokrenute su početne aktivnosti	Nije provedena
Novo Sarajevo, Novi Grad Sarajevo, Goražde, Živinice	Tuzla, Čapljina	Mostar, Orašje, Bosanski Petrovac	Zenica, Livno, Široki Brijeg, Cazin, Ravno, Vitez, Tešanj, Kreševo, Grude, Sanski Most, Doboj Jug, Teočak, Foča –Ustikolina, Odžak, Travnik, Trnovo, Glamoč

Procijenjeno je da su predmetnu preporuku realizovale četiri općine/grada, dva djelimično, tri su poduzele početne aktivnosti, dok 17 nije poduzimalo aktivnosti na realizacije date preporuke.

Analizom je utvrđeno da su četiri JLS (Novo Sarajevo, Novi Grad Sarajevo, Goražde i Živinice) realizovale predmetnu preporuku. U općinama Novo Sarajevo i Novi Grad Sarajevo radno vrijeme je

¹³ Grad Mostar izdaje potvrde o prijemu zahtjeva, ali je ranija potvrda bila drugačijeg formata i sadržavala detaljnije informacije automatski se izdavalu iz DMS-a). Stupanjem na snagu novog Pravilnika o kancelarijskom poslovanju, navedene potvrde iz DMS se ne izdaju, već se podnosiocima izdaje potvrda na popisanom obrascu, te je pokrenuta aktivnost da se app DMS uskladi sa potvrdom i automatski izdaje iz aplikacije.

¹⁴ Obrazac broj 1

¹⁵ Komentar na Nacrt izvještaja, broj 02-433-08-2024 od 9. 8. 2024. godine

¹⁶ Grad Zenica navodi da gradska uprava izdaje potvrde o prijemu zahtjeva sa svim propisanim informacijama (ime i prezime podnosioca, naziv i sadržaj podneska, zakonski rok za rješavanje, pravo stranke na žalbu drugostepenom organu ukoliko se njen zahtjev ne riješi u roku), ali nisu dostavili dokaze jer potvrde izdaju u šalter-sali uposlenici u čijem je opisu poslova prijem podnesaka, a oni se izdaju samo strankama, dok se službama dostavljaju samo njihovi podnesci u zakonom propisanim omotima.

ranije prilagođeno potrebama građana, a radno vrijeme u šalter-sali odvija se u periodu od 07:30 do 18:00 sati. Pored toga, stalna komunikacija općinskih službi sa građanima podrazumijeva praćenje reakcija građana na rad Općine, pa samim time i radnim vremenom, na šta građani nisu imali primjedbi. Također, nadležni iz Grada Goražda navode da su kroz svakodnevni lični kontakt sa građanima i pravnim licima uvažili njihove primjedbe i prijedloge, pa je tako zbog potreba uposlenika u realnom sektoru, radno vrijeme prilagođeno te šalter-sala radi od 08:00 do 17:00 sati. **Grad Živinice** je izvršio anketiranje građana putem popunjavanja upitnika o nivou kvaliteta usluga koje pružaju službe za upravu Grada Živinice. Nakon dobivenih odgovora, Grad je uspostavio kontinuirano radno vrijeme šalter-sale (bez pauze) kako bi se smanjile gužve i duže čekanje stranaka¹⁷.

Dvije JLS (Tuzla i Čapljina) su djelimično provele preporuku. Naime, ove gradske uprave su poduzimale određene aktivnosti na ispitivanju zadovoljstva građana **radom gradske uprave** ili su u određenom periodu vršile prilagođavanje radnog vremena u slučajevima većih gužvi. Grad Tuzla, u svim slučajevima velikih gužvi, odnosno po ukazanoj potrebi u gradskoj upravi, organizuje produženo radno vrijeme šalter-sale. Odluku o produženom radnom vremenu su donijeli u novembru prošle godine zbog povećanog broja podnošenja zahtjeva i ovjera dokumenata.¹⁸ Na osnovu dostupnih podataka utvrđeno je da je u periodu oktobar-novembar 2023. godine radno vrijeme bilo od 07.30 do 19.00 sati (radnim danima) u trajanju od dvanaest radnih dana¹⁹, dok je redovno radno vrijeme do 16 sati. Nadležni iz Grada navode da se usluge građanima obavljaju u kontinuitetu jer nema prekida rada tokom korištenja pauze. Pored toga, od 1. 8. 2024. godine Centar za pružanje usluga građanima svakog četvrtka radi produženo radno vrijeme do 19 h do daljnjeg.²⁰ **Također, Grad Čapljina**²¹ je u 2023. godini donio određene akte – odluka i pravilnik o ispitivanju zadovoljstva građana i o načinu podnošenja pritužbi.²² Uvidom u njih utvrđeno je da, između ostalog, nije konkretno planirano ispitivanje zadovoljstva građana radnim vremenom, iako mogu uputiti pritužbe na više načina. Međutim, gradska uprava je u martu 2024. godine uvela radno vrijeme sa strankama od 6:30 do 14 h u ljetnom periodu, te je u određenoj mjeri radno vrijeme prilagođeno građanima zaposlenim u realnom sektoru.

Početne aktivnosti na realizaciji preporuke poduzeli su Općina Bosanski Petrovac²³ i gradovi Mostar i Orašje. **Grad Mostar** je poduzimao aktivnosti kako bi ispitao zadovoljstvo građana radnim vremenom te je proveo pilot-projekat – rad sa strankama utorkom i četvrtkom do 18:00 h. Nadležni iz ove JLS navode²⁴ da stranke nisu koristile ovu mogućnost, te da je odziv bio skroz malen (gotovo 0 stranaka) te je donesena odluka o radnom vremenu, odnosno rad sa strankama je u periodu od 8.30 do 14.00 sati.²⁵ Međutim, uvažavajući radno vrijeme u ostalim JLS, može se konstatovati da ova JLS nema u potpunosti prilagođeno radno vrijeme. **Grad Orašje**, u skladu sa odlukom gradskog vijeća Orašje, obavezno provodi dvije ankete godišnje, od kojih se jedna odnosi na ispitivanje zadovoljstva građana uslugama i radom javne uprave²⁶. Uvidom u dostupne izvještaje²⁷ i rezultate izvršenih mjerenja zadovoljstva građana javnim i administrativnim uslugama utvrđeno je da nije ispitivano zadovoljstvo građana radnim vremenom gradske uprave, te utvrđeno radno vrijeme nije prilagođeno zaposlenima u realnom sektoru. Nadležni iz **Općine Bosanski Petrovac** navode da je u slučaju iskazane potrebe Općina radila preraspodjelu radnog vremena. Međutim, nisu dostavili dokaz za to.

¹⁷ Kao dokaz dostavljen obrazac upitnika

¹⁸ Koji su bili potrebni za ostvarivanja prava na osnovu javnog poziva koje je objavio FMRSF u cilju dodjele sredstava za ublažavanje negativnog socioekonomskog utjecaja energetske krize.

¹⁹ <https://grad.tuzla.ba/vijesti/grad-tuzla-produzeno-radno-vrijeme-centra-za-pruzanje-usluga-gradjanima/>

²⁰ Komentar na Nacrt izvještaja, broj 02-433-08-2024 od 9. 8. 2024. godine

²¹ Radno vrijeme u ovoj JLS je od 1. 3. do 31. 10. od 6:30 do 15:00 sati, a od 1. 11. do 28./29. 2. od 7:00 do 15:30 sati.

²² „Narodni list Grada Čapljina“, br. 2/23

²³ Radno vrijeme protokola je od 07:00 do 15:30 sati.

²⁴ Odgovor Grada Mostara na Upitnik revizije učinka

²⁵ Odluka o određivanju radnog vremena za rad sa strankama u Centru za usluge građanima, područnim i mjesnim uredima Grada Mostara, broj 02-04- 10744/23 od 15. 6. 2023.

²⁶ Odluka o uvođenju godišnjeg anketiranja stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama („Službeni glasnik Općine Orašje“ broj 2/22)

²⁷ Izvješće o provedbi Odluke o uvođenju godišnjeg anketiranja stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama



Utvrđeno je da u 17 općina/gradova (Zenica, Livno, Široki Brijeg, Cazin, Ravno, Vitez, Tešanj, Kreševo, Grude, Sanski Most, Doboj Jug, Teočak, Foča-Ustikolina, Odžak, Travnik, Trnovo i Glamoč) u posmatranom periodu nisu poduzimane aktivnosti vezane za ispitivanje zadovoljstva građana radnim vremenom općine/grada niti prilagođavanja radnog vremena potrebama građana. Utvrđeno radno vrijeme navedenih JLS je većinom od 7 ili 7:30 do 15:30 ili 16:00 h, što nije prilagođeno potrebama svih korisnika usluga, odnosno građanima koji rade u realnom sektoru.

Kao razloge nadležni iz ovih općina/gradova navode da nisu imali pritužbi ili negativnih primjedbi građana na radno vrijeme JLS, zbog čega nisu ispitivali zadovoljstvo građana. Dvije JLS (Cazin i Odžak) su navele da su provodile ankete o procjeni zadovoljstva građana javnim uslugama, ali u anketama do sada nije bilo pitanja koja se odnose na ispitivanje zadovoljstva radnim vremenom.

Također, nadležni iz dvije općine (Tešanj²⁸ i Travnik²⁹) navode da su u prethodnom periodu proveli anketu o zadovoljstvu korisnika uslugama, gdje je postavljeno pitanje o zadovoljstvu radnim vremenom Općine, te su na osnovu odgovora anketiranih građana mijenjali radno vrijeme, koje i dalje nije prilagođeno potrebama svih korisnika usluga.

2.1.2. Status realizacije preporuka koje se odnose efikasnije rješavanje zahtjeva

- Preporuke za općine i gradove

Preporuka 5. Donijeti interne procedure/hodograme za postupanje po zahtjevima, kojima će se utvrditi koraci i rokovi za postupanje u pojedinačnim administrativnim postupcima.			
Status realizacije preporuke			
Provedena	Djelimično provedena	Početne aktivnosti	Nije provedena
Cazin, Čapljina, Goražde, Grude, Mostar, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Sanski Most, Široki Brijeg, Tešanj, Travnik, Tuzla, Vitez, Zenica, Živinice	Odžak	Livno, Orašje	Bosanski Petrovac, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Kreševo, Ravno, Teočak, Trnovo

Praćenjem realizacije preporuka procijenjeno je da je predmetnu preporuku realizovalo 15 općina/gradova. Jedna općina je djelimično realizirala preporuku, dvije su poduzele početne aktivnosti, dok osam općina/gradova nije provelo preporuku.

Analizom dostupnih podataka³⁰ utvrđeno je da je 15 općina/gradova³¹ donijelo interne akte³² i hodograme kojima su definisani rokovi za postupanje u rješavanju zahtjeva. Naime, hodogrami prikazuju poslovne procese i rokove za rješavanje, kroz sve faze postupka, od prijema do arhiviranja dokumenata.

Općina Odžak je djelimično realizovala preporuku, jer nema upute za svaki upravni postupak, nego samo za neke postupke³³. Kako navode nadležni iz Općine Odžak, neke interne procedure nisu

²⁸ Općina Tešanj je izvršila anketu 2016. godine. Radno vrijeme općine je od 07:30 do 16:00 sati.

²⁹ Nadležni iz Općine Travnik navode da su 2000. godine proveli anketu na osnovu koje je poslije utvrđeno radno vrijeme od 07:00 do 15:30 sati, te smatraju da je data mogućnost građanima koji počinju raditi od 08:00 sati.

³⁰ Odgovori na Upitnik RU i dostavljena dokumentacija od JLS

³¹ Cazin, Čapljina, Goražde, Grude, Mostar, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Sanski Most, Široki Brijeg, Tešanj, Travnik, Tuzla, Vitez, Zenica, Živinice

³² Pravilnici o načinu rada i rokovima za postupanje u provođenju administrativnih postupaka, Pravilnik o načinu rada i postupanja po zahtjevima stranaka, Pravilnici o kancelarijskom poslovanju, Pravilnik o usvajanju preporuka za pojednostavljenje administrativnih postupaka, Odluka o racionalizaciji postupanja po zahtjevima stranaka, Lista uputstava za administrativne postupke rješavanja zahtjeva građana i sl.

³³ Općina Odžak je donijela: Vodič za postupanje ishoda iz radnih odnosa, potvrde o uzdržavanju i kućne liste, vodič za postupak ishoda pravne pomoći građanima, brošure za urbanističku saglasnost, za pritužbe građana te se očekuje se realizacija MEG projekta-donošenje registra administrativnih postupaka-usluga.



aktuelne jer je u toku usklađivanje sa izmjenama zakona i promjenama naziva određenih općinskih službi.

Gradovi Livno i Orašje su pokrenuli početne aktivnosti na realizaciji preporuke. Grad Livno je naveo da nisu izrađeni posebni hodogrami, ali u okviru projekta LGAA planirana je izrada hodograma za najčešće korištene usluge. Grad Orašje ima izrađenu mapu procesa koja predstavlja osnov za uspostavljanje sistema finansijskog upravljanja i kontrole. Međutim, u njoj nisu utvrđeni koraci i rokovi za postupanje u pojedinačnim administrativnim postupcima. Također, Grad provodi dio procedura elektronskim putem, te je osigurao određene podatke za administrativne postupke.

Analizom odgovora na upitnike utvrdili smo da osam općina/gradova³⁴ nije provelo navedenu preporuku. Općine Doboj Jug i Teočak su navele da se pridržavaju zakonskih rokova te da su propisi koji regulišu određene vidove prava sami propisali potrebne aktivnosti i rokove u pogledu njihovog ostvarivanja. Općina Trnovo je navela da je u toku izrada hodograma za uspostavu sistema finansijskog upravljanja i kontrole, ali ne i hodograma vezanih za pojedinačne administrativne postupke.

Preporuka 6. Dokumentaciju potrebnu za rješavanje zahtjeva pribavljati po službenoj dužnosti. U slučaju postojanja određenih prepreka koje onemogućavaju pribavljanje dokumentacije po službenoj dužnosti od drugih organa, općine i gradovi trebaju inicirati kod nadležnih organa i javnih poduzeća da se ustanovljene prepreke otklone.	
Status realizacije preporuke	
Djelimično provedena	Nije provedena
Cazin, Čapljina, Grude, Mostar, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Sanski Most, Široki Brijeg, Tešanj, Travnik, Tuzla, Vitez, Zenica, Živinice, Goražde, Odžak, Livno, Orašje, Trnovo, Bosanski Petrovac, Doboj Jug, Glamoč, Kreševo, Ravno, Teočak	Foča

Praćenjem je utvrđeno da je 25 općina/gradova djelimično realizovalo navedenu preporuku, dok je jedna općina nije realizovala. Naime, većina općina/gradova je određenu dokumentaciju potrebnu za rješavanje zahtjeva pribavljala po službenoj dužnosti, međutim, prepreke utvrđene u matičnom izvještaju i dalje postoje.

Analiza dostupne dokumentacije i postupanja navedenih subjekata pokazuje različitu praksu kod pribavljanja dokumentacije. Iz pojedinih obrazaca/rješenja/zahtjeva koje su subjekti dostavili i koji se mogu pronaći na njihovim internet-stranicama konstatujemo da se od stranaka traži da u pojedinim postupcima dostavljaju dokumente koje grad/općina izdaje,³⁵ **što znači da nije osigurano pribavljanje dokumentacije po službenoj dužnosti za sve vrste postupaka i u svim predmetima.**

Analizom dostavljene dokumentacije konstatovali smo da 14 posmatranih subjekata³⁶ **izvode i uvjerenja iz matičnih knjiga pribavlja po službenoj dužnosti radi redovnih/naknadnih upisa u matične evidencije.** Utvrdili smo da najveći obim dokumentacije po službenoj dužnosti pribavljaju gradovi Cazin, Tuzla, Zenica, Živinice, zatim općine Novo Sarajevo, Travnik i Vitez. Ovi gradovi i općine pribavljaju različite vrste dokumentacije po službenoj dužnosti, unutar vlastitih službi i od drugih institucija (MUP, ZK ured, PIO, Služba za zapošljavanje, Porezna uprava, Kantonalni sud i dr.)³⁷. Najčešće pribavljaju dokumente vezane za osnivanje obrta, urbanističke saglasnosti, poljoprivredne

³⁴ Bosanski Petrovac, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Kreševo, Ravno, Trnovo i Teočak

³⁵ Kao što su kopija urbanističke dozvole, pravosnažno rješenje za građenje, upotrebna dozvola, izvodi iz matičnih knjiga, potvrda o nezaposlenosti sa Biroa, kopija katastarskog plana, PL list, prethodna vodna saglasnost, ZK izvod i sl.

³⁶ Bosanski Petrovac, Glamoč, Novo Sarajevo, Odžak, Ravno, Sanski Most, Teočak, Tešanj, Travnik, Čapljina, Livno, Mostar, Orašje i Živinice.

³⁷ Npr. uvjerenja o nezaposlenosti, uvjerenja o porodičnoj invalidnini, uvjerenje o prebivalištu, potvrde o traženju podatka, podaci o adresama, izvodi iz zemljišnih knjiga i sl.



proizvodnje, prebivališta, imovinsko-pravne poslove, te različita uvjerenja i saglasnosti potrebne za administrativne postupke. Pored navedenog, Grad Zenica ima **uspostavljenu elektronsku razmjenu** podataka sa relevantnim institucijama (IDDEEA, FMUP, FGU, FMRSP, FMPVŠ, FMBIZ, FMROI), ali za određene postupke korisnici i dalje sami pribavljaju dokumente. Također, Grad Tuzla je poduzimao dodatne aktivnosti jer je osigurao pristup centralnoj evidenciji koju vodi i održava IDEEA³⁸.

Kao primjere dobre prakse ističemo postupanje općina/gradova Travnik, Grude, Čapljine i Orašje. Primjera radi, kod Travnika i Čapljine na elektronskim obrascima stoji napomena **da podnosilac zahtjeva svojim potpisom daje saglasnost** da se dokumentacija pribavlja po službenoj dužnosti, ukoliko njom raspolaže općinski organ, dok Grad Orašje **na pojedinim eObrascima** informiše stranke koja uvjerenja pribavlja po službenoj dužnosti. Također, ističemo postupanje Općine Grude, koja na osnovu punomoći stranke, **ishodi i plati potrebne saglasnosti od drugih javnih organa**³⁹, a pri kraju postupka, zaključkom obaveže stranku da plati sve troškove koji su npr. nastali u postupku ishođenja lokacijske dozvole, što je dobar način da se prevaziđu problemi oko plaćanja administrativnih taksi.

Općine/gradovi⁴⁰ su navele da postoje određene prepreke za pribavljanja dokumentacije, kao što su nedostavljanje mišljenja ili saglasnosti institucija u zakonskom roku ili kašnjenje u dostavljanju potrebne dokumentacije, plaćanje administrativnih taksi, starija dokumentacija koja se teško pronalazi u arhivama, što usporava proces donošenja rješenja.

Općina Foča nije provela navedenu preporuku, uz obrazloženje da pribavljanje dokumentacije od stranke doprinosi bržem rješavanju predmeta. Konstatujemo da navedeno obrazloženje nije odgovarajuće, budući da takvo postupanje strankama iziskuje dodatno vrijeme i troškove, komplicira postupak i čini ga skupljim.

Preporuka 7. Uspostaviti elektronske usluge kojima se osigurava preuzimanje obrazaca, te predaja i rješavanje zahtjeva elektronskim putem. Općine i gradovi u periodu čekanja na unapređenje regulatornog okvira trebaju poduzeti aktivnosti kako bi bili spremni na potpunu digitalizaciju usluga.		
Status realizacije preporuke		
Djelimično provedena	Početne aktivnosti	Nije provedena
Cazin, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Tešanj, Travnik, Tuzla, Zenica, Živinice	Bosanski Petrovac, Čapljina, Goražde, Grude, Kreševo, Livno, Mostar, Odžak, Orašje, Sanski Most, Široki Brijeg, Trnovo, Vitez	Doboj Jug, Foča, Glamoč, Ravno, Teočak

Analizom dostupnih podataka i informacija, utvrdili smo da je 8 općina/gradova djelimično realizovalo preporuku, 13 općina/gradova je poduzimalo određene aktivnosti s ciljem osiguravanja elektronskih usluga, dok 5 općina/gradova nije provelo navedenu preporuku.

Zajedničko za općine i gradove koje su djelimično provele preporuku jeste da su uspješno provele aktivnosti, kao što su uvođenje eRegistara i elektronskih obrazaca, ostalih digitalnih platformi eMatičar, eGrunt, eKatastar, Digital Tax Free platformu za registraciju obrta, provjera statusa predmeta i sl. Nedostatak potpune implementacije obrazlagale su zakonskim preprekama⁴¹, koje onemogućavaju obradu zahtjeva zaprimljenih elektronskim putem, nedostatkom resursa i strateških opredjeljenja koji sprečavaju potpuni prelaz na e-upravu. Općine i gradovi su kao zakonsku smetnju

³⁸ Sporazum o stalnom pristupu podacima, broj: 02104-A-3600-2024 od 6. 3. 2024. godine

³⁹ Komunalna, elektroenergetska i telekomunikacijska saglasnost

⁴⁰ Cazin, Tešanj, Zenica, Tuzla i Vitez

⁴¹ Glavni problem koji su navele općine Zenica, Živinice i Tuzla je nepostojanje propisa o elektronskom potpisu, Zenica je posebno naglasila usklađivanje Zakona o upravnom postupku sa digitalnim rješenjima, a Novo Sarajevo nepostojanje regulatornog okvira za potpuno osiguranje e-usluge

za uspostavljanje elektronskih usluga isticali nepostojanje propisa o elektronskom potpisu. Međutim, utvrđeno je da su od 2018. godine ispunjeni uslovi za primjenu Zakona o elektronskom potpisu te postoje akreditovani ovjerioci kvalifikovanih elektronskih potpisa u BiH. Također, izmjenama i dopunama Zakona o upravnom postupku iz 2022. godine omogućena je komunikacije između organa uprave i stranaka u postupku elektronskim putem i regulisana je validnost elektronskog potpisa⁴².

Iz Grada Zenice su naveli da građani često ne koriste službenu web-stranicu i njene pogodnosti, radije primjenjujući klasične modele komunikacije s upravom, te da treba imati u vidu da stepen informatičke pismenosti građana nije adekvatan.

Dobar primjer uspostavljenih elektronskih usluga konstatovan je u Gradu Tuzli jer se strateški planiraju ove usluge. Naime, Grad ima uspostavljene sveobuhvatne digitalne platforme, detaljan i pristupačan registar administrativnih usluga, i djelimičnu interoperabilnost sa drugim institucijama. Ove karakteristike omogućavaju efikasno pružanje usluga građanima. Međutim, **nije osigurano elektronsko rješavanje predmeta** zbog, kako navode nadležni, zakonskih ograničenja (nepostojanje propisa o elektronskom potpisu). Također, dodatne aktivnosti koje omogućavaju efikasniju i transparentniju javnu upravu poduzimali su Grad Zenica i Općina Tešanj. Ovi subjekti su usvojili Mapu puta digitalne transformacije⁴³, strateški dokument koji služi kao vodič u procesu digitalne transformacije navedenih općina/gradova⁴⁴. (Detaljan prikaz poduzetih aktivnosti na uspostavi elektronskih usluga u općinama i gradovima daje se u tabelama 5.1 i 5.2 u Prilogu izvještaja).

Početne aktivnosti na realizaciji preporuke pokrenuli su Bosanski Petrovac, Čapljina, Goražde, Grude, Kreševo, Livno, Mostar, Odžak, Orašje, Sanski Most, Široki Brijeg, Trnovo, Vitez. Analizom dostupnih podataka i informacija utvrdili smo da su ove općine i gradovi započeli određene aktivnosti ka uspostavi e-uprave, koje uključuju djelimične usluge ili pripremne korake za buduću digitalizaciju.

Većina ovih subjekata⁴⁵ uglavnom omogućuje preuzimanje elektronskih obrazaca, ali obrasci nisu dostupni za sve službe, nisu lako uočljivi i ne sadrže sve potrebne informacije⁴⁶. Kod pojedinih subjekata (Novi Grad Sarajevo, Cazin, Novo Sarajevo, Livno, Mostar, Orašje, Bosanski Petrovac⁴⁷, Široki Brijeg, Tuzla, Zenica, Živinice, Kreševo, Odžak, Sanski Most, Tešanj, Travnik, Čapljina, Grude⁴⁸ i Vitez), je omogućeno preuzimanje i slanje zahtjeva putem web stranice na kontakt e-mail podnosioca, dok se kod pojedinih moraju dostaviti na protokol općine/grada (Goražde, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Ravno, Teočak, Trnovo). Razlike u opsegu i pristupačnosti ovih usluga odražavaju različite faze u procesu uspostave elektronskih usluga među općinama.

Preporuka nije provedena u općinama Doboj Jug, Foča, Glamoč, Ravno i Teočak jer u posmatranom periodu nisu poduzimale aktivnosti na uspostavi elektronskih usluga. Kao razloge za navedeno Općina Doboj Jug je navela da nemaju sistem elektronske uprave⁴⁹, a Općina Foča da veliki broj domaćinstva u njihovoj lokalnoj zajednici nije u mogućnosti podnijeti zahtjev elektronskim putem. Općina Glamoč je tek nedavno uspostavila službenu internet-stranicu, a Općina Teočak je navela da ne raspolaže potrebnim resursima. Također, Općina Ravno je navela da ima u planu tokom ove godine uspostaviti elektronsko preuzimanje obrazaca, te predaju i rješavanje zahtjeva elektronskim putem⁵⁰.

⁴² Podnesci podneseni u elektronskoj formi s elektronskim potpisom smatrat će se vlastoručnim potpisom u skladu sa posebnim propisima (član 63. stav 4. ZUP-a).

⁴³ Septembar 2022. godine.

⁴⁴ Ovaj dokument podrazumijeva nekoliko ključnih elemenata: procjenu aktuelnog stanja digitalne spremnosti, ciljeve digitalne transformacije, identifikaciju potrebnih tehničkih, finansijskih i ljudskih resursa, nadogradnju postojećih IT sistema, edukaciju i trening za građane i zaposlene, kontinuirano praćenje napretka digitalne transformacije i sl.

⁴⁵ Mostar, Orašje, Široki Brijeg (u toku izrada registra administrativnih postupaka), Sanski Most, Trnovo, Vitez, Kreševo, Bosanski Petrovac, Livno, Grude

⁴⁶ Elektronski obrasci ne sadrže rokove za postupanje/rješavanje zahtjeva i informacije kojoj službi i kada se mogu predati zahtjevi

⁴⁷ U slučaju da podnosilac zahtjeva uplati administrativnu taksu

⁴⁸ Trenutno internet stranica nije u funkciji, zbog tehničkih problema oko ažuriranja stranice

⁴⁹ Odgovor Općine Doboj Jug na Upitnik

⁵⁰ Na dodatno traženje revizije da dokumentuju navode, e-mailom su dostavili obrazloženje da je modernizacija uprave prepoznata u sklopu dokumenta Integrirane Strategije razvoja općine Ravno (period 2019.-2027.), ali još nije službeno donesena odluka načelnika



Preporuka 8. Obavještavati inspekcijske organe u slučajevima kada nadležni organi kasne sa izdavanjem saglasnosti ili mišljenja potrebnih za rješavanje zahtjeva, te u slučajevima kašnjenja kad je moguće rješenje donijeti i bez pribavljene saglasnosti ili mišljenja.	
Status realizacije preporuke	
Djelimično provedena	Nije provedena
Cazin	Čapljina, Grude, Mostar, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Sanski Most, Široki Brijeg, Tešanj, Travnik, Tuzla, Vitez, Zenica, Živinice, Goražde, Odžak, Livno, Orašje, Trnovo, Bosanski Petrovac, Doboj Jug, Glamoč, Kreševo, Ravno, Teočak, Foča

Procijenjeno je da je predmetnu preporuku djelimično realizovao jedan grad, dok je ostalih 25 općina/gradova nije provelo.

Grad Cazin nije obavještavao inspekcijske organe kada su nadležni organi kasnili sa izdavanjem saglasnosti ili mišljenja potrebnih za rješavanje zahtjeva, ali je obavještavao nadležne institucije⁵¹ da će donijeti rješenje bez njihove saglasnosti ako ih ne dostave u traženom roku. U slučaju nedostavljanja ili kašnjenja traženih saglasnosti, **Grad Cazin je donosio rješenja⁵², bez pribavljene saglasnosti nadležnih organa.** Međutim, nadležne institucije su se žalile na takva rješenja⁵³, te uzrokovale poništavanje prvostepenih rješenja⁵⁴ jer su izdana bez saglasnosti.

Analizom dostavljenih odgovora utvrdili smo **da većina općina/gradova nije provodila preporuku**, navodeći različite razloge kao što su zakonska ograničenja, nepotrebnost obavještavanja inspekcije i kašnjenja uzrokovana strankama. Od 26 općina/gradova, 25 je odgovorilo da nisu obavještavali inspekcijske organe u slučajevima kada organi kasne sa izdavanjem saglasnosti/mišljenja. Dio uzorkovanih JLS⁵⁵ tvrdi da nije bilo potrebe za obavještavanjem inspekcije jer nije bilo kašnjenja, dok pojedine⁵⁶ tvrde da su kašnjenja uzrokovana postupanjem stranaka (nekompletnost potrebnih priloga, kašnjenja uplate takse, preuranjen zahtjev, nerješavanje prethodnog pitanja, itd.), te su telefonskim putem nastojali da ubrzaju postupak i rješavaju problem kašnjenja.

Kao poseban razlog za neprovođenje navedene preporuke većina JLS smatra da je donošenje rješenja, bez pribavljene saglasnosti, suprotno važećim propisima, te da su ista neophodna radi pravilne primjene materijalnog prava⁵⁷. Iz analize dostavljenih odgovora može se zaključiti da općine i gradovi često čekaju ili urgiraju da se dostave saglasnosti jer žele izbjeći poništavanje rješenja ili druge pravne posljedice. Ovakvo postupanje ukazuje na potrebu za unapređenjem procesa razmjene informacija i bolje koordinacije između institucija.

Revizija cijeni da bi za realizaciju preporuke općine/gradovi trebale pravilno primijeniti član 202. stav 5. ZUP-a koji propisuje da nadležni organ može donijeti rješenje i bez pribavljene saglasnosti ili mišljenja, odnosno potvrde ili odobrenja, ako posebnim propisima nije drugačije određeno, tj. koristiti ovu zakonsku mogućnost u praksi, jer njena primjena bi mogla ubrzati rješavanje zahtjeva.

⁵¹ Akt br. 04-19-37/22 od 7. 3. 2022. godine upućen BH Telekomu d.o.o. – Direkcija Bihać, Akt br. 04-19-4223/22 od 9. 5. 2024. godine upućen JKP-u Vodovod d.o.o. Cazin

⁵² Urbanistička saglasnost, broj: 04-19-209/21 od 13.04.2021. godine, broj:04-19-550/21 od 13.04.2021. godine,

⁵³ Žalbe JU Komunalno-stambeni fond od 28.04.2021. godine

⁵⁴ Rješenja Federalnog ministarstva za građenje, prostorno uređenje i zaštitu okoliša USK, broj:11/2-19-129-UP-2/21 od 22. 2. 2023. godine i broj: 11/2-19-118-UP-2/21 od 22. 2. 2023 godine

⁵⁵ Čapljina, Goražde, Mostar, Tuzla, Zenica, Foča, Odžak, Ravno

⁵⁶ Orašje, Živinice, Grude, Kreševo, Sanski Most

⁵⁷ Livno (saglasnosti i mišljenja su bitni za rješavanje merituma stvari), Orašje (akt se ne može donijeti bez saglasnosti ako je propisana zakonom), Tuzla (u nekim postupcima se čeka na dostavljanje suglasnosti i poslije isteka roka kako bi se pravilno utvrdilo činjenično stanje i primijenilo materijalno pravo), Doboj Jug (donošenje rješenja je uvjetovano saglasnošću drugog organa), Novi Grad Sarajevo (ne donose rješenja bez pribavljenih suglasnosti jer za to nema zakonsko uporište), Novo Sarajevo (saglasnosti i mišljenja su ključni za odlučivanje), Sanski Most (donošenje rješenja bez suglasnosti bi kršilo zakonske i druge propise), Teočak (poštivanje zakonitosti postupka), Tešanj (zakonska ograničenja i rizik od nedostatka priloga), Trnovo (materijalni propisi ne dozvoljavaju donošenje rješenja bez suglasnosti), Vitez (donošenje rješenja bez suglasnosti bi predstavljalo nezakonit rad organa i veću nepravilnost).



Preporuka 9. U slučajevima kašnjenja rješavanja zahtjeva pismeno obavještavati podnosiocima zahtjeva o razlozima zbog kojih zahtjev nije riješen u zakonskom propisanom roku, te o radnjama koje će se u određenom roku poduzeti kako bi se zahtjev riješio.

Status realizacije preporuke		
Djelimično provedena	Nije provedena	Nije relevantna*
Cazin, Grude, Livno, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Tešanj, Tuzla, Zenica, Živinice	Bosanski Petrovac, Doboj Jug Glamoč, Goražde, Kreševo, Mostar, Orašje Sanski Most, Široki Brijeg Teočak, Travnik, Trnovo Vitez, Čapljina	Foča, Odžak, Ravno

* Preporuka nije bila relevantna u posmatranom periodu jer subjekti nisu imali kašnjenja.

Analizom dostupnih podataka i informacija utvrdili smo da je devet općina/gradova djelimično realizovalo preporuku, 14 općina/gradova nije provelo navedenu preporuku, dok za tri općine/grada preporuka nije relevantna s obzirom na to da u posmatranom periodu nisu imali kašnjenja.

Praćenjem je utvrđeno da je u općinama/gradovima (Cazin, Grude, Livno, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Tešanj, Tuzla, Zenica, Živinice) preporuka djelimično provedena jer su pismeno obavještavale stranke o razlozima kašnjenja rješavanja zahtjeva za određene vrste postupaka.

Dostupni podaci pokazuju da općine/gradovi uglavnom obavještavaju stranke o razlozima kašnjenja, ako podnosiocima zahtjeva zastupa advokat⁵⁸, kada je riječ o službenim zahtjevima drugih institucija⁵⁹, kada to zahtijevaju drugi propisi⁶⁰, te ukoliko se kasni zbog nepotpune dokumentacije. U većinu JLS nadležne službe su pismeno obavještavale stranke o razlozima kašnjenja u rješavanju zahtjeva u postupcima građenja objekata (urbanistička dozvola, upotrebna dozvola, lokacijska dozvola, građevinskih dozvola i dr. dodatne saglasnosti).

Utvrđeno je da preporuka nije provedena u 14 JLS-ova (Bosanski Petrovac, Doboj Jug Glamoč, Goražde, Kreševo, Mostar, Orašje Sanski Most, Široki Brijeg Teočak, Travnik, Trnovo Vitez, Čapljina) jer nisu pismeno obavještavali podnosiocima zahtjeva o razlozima zbog kojih zahtjev nije riješen u propisanom roku. U odgovorima na Upitnik ovi JLS su naveli da za to nije bilo potrebe jer nije bilo kašnjenja u rješavanju zahtjeva, ili da su usmeno obavještavali stranke o kašnjenju rješavanja zahtjeva, zbog brzine rješavanja zahtjeva. Međutim, s obzirom na utvrđeni broj neriješenih predmeta, kao i onih riješenih van roka, očigledno je da je izostala efikasna primjena odredbi ZUP-a koji je propisao da se u roku od tri dana od isteka roka za rješavanje stranka mora pismeno obavijestiti o razlozima zbog kojih rješenje nije doneseno, šta će poduzeti radi njegovog donošenja i koja pravna sredstva podnosilac zahtjeva može koristiti⁶¹.

Ostali navedeni razlozi JLS zbog kojih se ne obavještavaju stranke su velik broj predmeta, opterećenost i složenost rješavanja zahtjeva, prethodna pitanja, nedovoljan broj zaposlenih i sl.

Za tri općine (Ravno, Foča i Odžak) ova preporuka nije bila relevantna jer u revidiranom periodu nije bilo kašnjenja u rješavanju zahtjeva građana. Naime, uvidom u dostavljenu dokumentaciju⁶² utvrđeno je da nemaju neriješenih predmeta niti zahtjeva riješenih izvan zakonskih rokova.

⁵⁸ Cazin, Tuzla, Zenica

⁵⁹ Odgovor Gradskom pravobranilaštvu (Zenica), odgovor na vijećničko pitanje (Zenica)

⁶⁰ Zakon o slobodi pristupa informacijama

⁶¹ Član 293. stav 2. ZUP-a

⁶² Izvještaji o rješavanju UPP-a i Prilog 3 Upitnika



Preporuka 10. Uspostaviti sveobuhvatne evidencije o trajanju administrativnih postupaka i osigurati njihovo redovno ažuriranje.		
Status realizacije preporuke		
Djelimično provedena	Početne aktivnosti	Nije provedena
Cazin, Livno, Mostar Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Sanski Most, Široki Brijeg, Tešanj, Travnik Tuzla, Vitez, Zenica Živinice	Bosanski Petrovac, Čapljina, Doboj Jug, Foča, Goražde, Grude, Kreševo, Odžak, Orašje, Ravno, Teočak, Trnovo	Glamoč

Analizom dostupnih podataka i informacija utvrđeno je da je 13 općina/gradova djelimično realizovalo preporuku, 12 je započelo početne aktivnosti na realizaciji, dok jedna općina preporuku nije realizovala.

Rezultati praćenja su pokazali da je 13 općina/gradova (Cazin, Livno, Mostar, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Sanski Most, Široki Brijeg, Tešanj, Travnik, Tuzla, Vitez, Zenica, Živinice) poduzimalo djelimične aktivnosti⁶³ na realizaciji preporuke. Iako ove općine imaju uspostavljene elektronske evidencije, one se redovno ne ažuriraju i ne obuhvataju sve administrativne postupke.

Ove JLS su poduzimale određene aktivnosti koje su se odnosile na donošenje internih akata⁶⁴ kojima je utvrđena obaveza ažurnog praćenja predmeta (elektronskih evidencija), donošenje operativnih planova s ciljem poboljšanja stepena realizacije predmeta⁶⁵ i praćenje većeg broja postupaka, kroz dodatne evidencije⁶⁶. Međutim, utvrđeno je da se aktivnosti na redovnom ažuriranju elektronskih evidencija ne provode redovno, jer pojedine službe ne unose blagovremeno potrebne podatke o statusu predmeta. Naime, iz odgovora na Upitnik, kao i uvidom u dostavljene izvještaje, utvrđeno je da navedene općine/gradove nisu u potpunosti osigurale da se predmeti koje se odrade u fizičkom obliku redovno unose u elektronsku evidenciju, zbog čega izvještaji iz digitalnih aplikacija ne odražavaju stvarno stanje riješenih predmeta. Pored toga, određeni zahtjevi se ne evidentiraju kroz elektronski sistem praćenja predmeta.⁶⁷

Kod 12 općina/gradova (Bosanski Petrovac, Čapljina, Doboj Jug, Foča, Goražde, Grude, Kreševo, Odžak, Orašje, Ravno, Teočak, Trnovo) su pokrenute početne aktivnosti na realizaciji preporuke. Naime, analizom dostupne dokumentacije utvrđeno je da ove općine vode određene evidencije (interne dostavne knjige, upisnike, ručno pisane evidencije), ali one nisu sveobuhvatne. Kao razloge za neuspostavljanje sveobuhvatnih evidencija općine su navele nedostatak ljudskih resursa i nedefiniranost tih poslova internim aktima, te završavanje administrativnih postupaka u zakonskim rokovima.

Utvrđeno je da Općina Glamoč nije provela predmetnu preporuku. U odgovoru na Upitnik je navela da će započeti aktivnosti na uspostavi evidencije o trajanju administrativnih postupaka.

⁶³ Digitalne aplikacije DocuNova, Odos, DMS, interni upisnici UPP1, UPP2, knjige protokola, izvještaji o rješavanju upravnih postupaka.

⁶⁴ Pravilnik o načinu rada i rokovima za postupanje u provođenju administrativnih postupaka općine Cazin, Odluka o obaveznoj upotrebi aplikacija Grada Mostara, Odluka Gradonačelnika Mostara o ažurnom radu u aplikaciji, broj: 02-11-2354/22 od 15.2.2022.godine, Pravilnik o ažuriranju e-registra administrativnih postupka Grada Zenice, Pravilnik o kancelarijskom i arhivskom poslovanju u organu uprave grada Živinice.

⁶⁵ Operativni plan aktivnosti za maj 2024. godine Službe za imovinsko-pravne, geodetske poslove i katastar nekretnina, Zapisnik sa 20/2024 sastanka službe, mjesečni izvještaj o radu za April 2024. godine.

⁶⁶ U općini Vitez postoji posebna evidencija predmeta iz oblasti komunalne naknade koji ne prolazi DocuNovu nego se vodi u posebnim evidencijama nadležne službe. Općina Tešanj realizira projekat uspostave elektronskog sistema izdavanja odobrenja za građenje (uključujući urbanističke saglasnosti/lokacijske informacije i odobrenje za upotrebu objekata- ustanovljeni ePropisi, eKomunalne naknade). Travnik (Digital Tax Free), Novi Grad Sarajevo (eUvjerenja), Tuzla (eGrunt, eKatastar, Etička linija).

⁶⁷ Postupci koji se vode prema Zakonu o slobodi pristupa informacijama i predmeti iz oblasti komunalne naknade.



2.1.3. Status realizacije preporuka koje se odnose na uspostavu pretpostavki za pojednostavljenje postupaka i uvođenje elektronskih usluga

- Preporuka za Generalni sekretarijat Vlade FBiH i Federalno ministarstvo prometa i komunikacija

Preporuka 11. Osigurati realizaciju Odluke o usvajanju okvira interoperabilnosti	
Status realizacije preporuke	
Nije provedena	Početne aktivnosti na realizaciji preporuke
GS Vlade FBiH	FMPIK

Praćenjem realizacije preporuka procijenjeno je da Generalni sekretarijat Vlade FBiH nije poduzimao aktivnosti na realizaciji preporuke, dok je Federalno ministarstvo prometa i komunikacija pokrenulo početne aktivnosti na njenoj realizaciji.

Za realizaciju predmetne preporuke Generalni sekretarijat Vlade FBiH je trebao poduzeti aktivnosti propisane članom 9. Odluke o usvajanju okvira interoperabilnosti⁶⁸ iz 2016. godine.

Generalni sekretarijat Vlade nije dostavio informacije o poduzetim aktivnostima na implementaciji preporuke, već je putem elektronske korespondencije⁶⁹ naveo da nema nikakve nadležnosti vezane za efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana, da bi svako postupanje u vezi sa ovim bilo kršenje zakona, te da su prestankom važenja Odluke iz 2016. godine prestala i njihova zaduženja propisana članom 9. navedene Odluke.

Praćenjem je utvrđeno da je u 2023. godini usvojena nova Odluka o prihvatanju okvira interoperabilnosti BiH i Evropskog okvira interoperabilnosti. Generalni sekretarijat Vlade je naveo da su stupanjem na snagu nove Odluke prestala da važe i zaduženja GS koja su bila propisana u članu 9. stare odluke, ali da će nosiocima aktivnosti (FMPIK i FMP) pružiti svu potrebnu stručnu i tehničku pomoć za njenu realizaciju⁷⁰. Međutim, analizom nove Odluke konstatovano je da je Generalni sekretarijat Vlade zadužen za realizaciju ove Odluke (sa ostalim institucijama), te su bili dužni pokrenuti aktivnosti za uspostavljanje mehanizama saradnje za implementaciju okvira interoperabilnosti, o čemu su trebali potpisati Sporazumom o saradnji, te dostaviti Vladi FBiH usaglašen prijedlog za imenovanje Koordinacije za interoperabilnost⁷¹. Prema dostupnim informacijama⁷² utvrđeno je da GS Vlade nije poduzimao aktivnosti na realizaciji nove Odluke.

Kada su u pitanju aktivnosti FMPIK-a na realizaciji predmetne preporuke, utvrđeno je da je Ministarstvo pokrenulo početne aktivnosti.

FMPIK je trebao, prema Odluci o interoperabilnosti iz 2016. godine: u saradnji s GS-om Vlade FBiH izraditi i potpisati sporazum o saradnji nadležnih institucija za interoperabilnost; pripremiti odluke o imenovanju članova u Interresornu radnu grupu; izraditi prijedlog i nacrt dugoročnih provedbenih planova; prikupljati zahtjeve za budžetiranje projekata/ investicija u infrastrukturu

⁶⁸ Izgradnja, razvijanje, održavanje i nadziranje infrastrukture interoperabilnosti poput: biblioteka dokumenata interoperabilnosti, repozitorija poslovnih procesa, metarječnika i rječnika podataka, biblioteke XML (Extensible Markup Language - prošireni označeni jezik) shema dokumenata, servisne sabirnice javne uprave, PKI infrastrukture (Public Key Infrastructure - infrastruktura javnih ključeva), kataloga javnih registara i elektroničkih usluga, portala dobrih e-praksi, pružanje tehničke, stručne i administrativne pomoći Koordinaciji za interoperabilnosti, mjerenje uspješnosti primjene interoperabilnosti, izrada godišnjih operativnih planova za provedbu dugoročnih provedbenih planova interoperabilnosti, objavljivanje relevantnih standarda, preporuka i arhitektura, u skladu s važećim pravnim propisima, pružanje stručne pomoći institucijama: u pripremi projekata, izradi pravilnika, pripremi tenderske dokumentacije i dizajnu rješenja, uz korištenje standarda i preporuka Okvira interoperabilnosti, implementacija projekata razvoja i primjene tipskih sporazuma i protokola za interoperabilnost, sudjelovanje u održavanju Okvira interoperabilnosti, stručna podrška za održavanje Okvira interoperabilnosti i vlastitih specifičnosti (procesne, semantičke, tehničke) za institucije Vlade FBiH, praćenje razvoja elektronskih usluga, elektronskih javnih registara i primjene interoperabilnosti.

⁶⁹ Elektronska pošta od 3. 6., 6. 6. i 13. 6. 2024. godine

⁷⁰ U skladu sa Uredbom o GS Vlade FBiH,

⁷¹ Članovi 2. i 3. Odluke o prihvatanju okvira interoperabilnosti BiH i Evropskog okvira interoperabilnosti (2023. god.)

⁷² GS Vlade FBiH i FMPIK



interoperabilnosti, predlagati propise i odluke vezane za interoperabilnost; bilježiti dobre prakse i populariziranje efekata; pružati stručne i administrativne pomoći predstavnicima svih upravnih nivoa i stručnu podršku za održavanje Okvira interoperabilnosti.

Analizom dostupnih podataka utvrđeno je da je FMPIK od navedenih aktivnosti predložio da se cjelokupni Dugoročni provedbeni plan za okvir interoperabilnosti⁷³ ugradi u Strateški okvir za reformu javne uprave 2018-2027. godine i Akcioni plan reforme javne uprave. Međutim, kako navode nadležni, nisu uspjeli osigurati sredstva za implementaciju projekata iz oblasti interoperabilnosti⁷⁴.

Također, FMPIK je u posmatranom periodu dao saglasnost na novu Odluku o okviru interoperabilnosti. U vezi realizacije nove Odluke, započete su aktivnosti na državnom nivou jer je konstituisana i održana prva sjednica Interresorne radne grupe za Okvir interoperabilnosti za BiH u koju su uključeni predstavnici FMPIK-a. Također, analizom dostavljenih podataka je utvrđeno da FMPIK sa ostalim nadležnim institucijama⁷⁵ nije provodio aktivnosti na realizaciji nove Odluke u posmatranom periodu. Naime, nadležne institucije nisu potpisale sporazum o saradnji niti su dostavile usaglašeni prijedlog koordinacije za interoperabilnost Vladi FBiH.

Pored navedenog, FMPIK je dostavio informaciju da je Vlada formirala radnu grupu⁷⁶ čiji je zadatak bio da pripremi i putem FMP-a dostavi Vladi informaciju⁷⁷ o mogućnosti saradnje federalnih organa uprave sa Agencijom za identifikaciju dokumenata (IDEEA), o mogućnosti uvođenja jedinstvenog elektronskog sistema za upravljanje dokumentima (DMS) za federalne organe uprave i sačini prijedlog prioriternih mjera i aktivnosti na implementacija e-uprave u FBiH. U očitovanju na Nacrt izvještaja naveli su informacije o aktivnostima Vlade i ostalih institucija (FIA, PU, FZS, FMP) u procesu e-Uprave⁷⁸.

2.1.4. Status realizacije preporuke date za uspostavu regulatornog okvira za informacionu sigurnost

- Preporuke za Federalno ministarstvo prometa i komunikacija

Preporuka 12. Okončati proceduru izrade nacrta zakona o informacijskoj sigurnosti i uputiti ga putem Vlade FBiH u parlamentarnu proceduru.
Status realizacije preporuke
Djelomično provedena
FMPIK

Utvrđeno je da je Federalno ministarstvo prometa i komunikacija djelimično realizovalo datu preporuku jer je Prednacrt zakona o informacijskoj sigurnosti dostavilo Vladi na razmatranje 29. 12. 2022. godine. Vlada FBiH je nakon razmatranja utvrdila Nacrt zakona te ga 30. 12. 2022. godine uputila u parlamentarnu proceduru usvajanja. Prema navodima FMPIK-a⁷⁹, on je povučen iz parlamentarne procedure dolaskom nove Vlade Federacije BiH na dodatne pripreme i razmatranje.

⁷³ Koji je pripremila Koordinacija za interoperabilnost Vlade FBiH

⁷⁴ Prema odgovoru na Upitnik, FMPIK je dugoročni provedbeni plan dostavljao kao prijedlog međunarodnim organizacijama kako bi osigurala sredstva za provedbu ovih projekata.

⁷⁵ Federalno ministarstvo pravde i Generalni sekretarijat Vlade FBiH

⁷⁶ Zaključak Vlade, broj: 1654/2023 od 15. 11. 2023. godine

⁷⁷ Prema navodima FMPIK-a, izvještaj radne grupe sa navedenim informacijama je dostavljen Vladi FBiH na razmatranje i usvajanje, sa prijedlogom zaključaka da FMP u saradnji sa FMPIK-om, FMF-om i GS-om kroz Ured premijera pristupi izradi strategije za razvoj e-uprave u FBiH, da navedene institucije počnu izradu zakona za e-upravu i da formiraju i Vladi FBiH predlože interresorno koordinacijsko tijelo za pitanje digitalne transformacije.

⁷⁸ Vlada FBiH će pokrenuti postupak izmjene zakona o FIA-i kako bi omogućila kompatibilnost Agencija sa zahtjevima uspostave jednošalterskog sistema poslovanja i registracije poslovnih subjekata. Zadužila je PU FBiH i FZS da omoguće FIA-i pristup podacima relevantnim za upis u sudski registar i osiguraju, razmjenu podataka i pribavljanje potrebne dokumentacije po službenoj dužnosti i koordinaciju. Zadužila je FMP da pripremi prijedlog zakona o izmjeni i dopuni Zakona o registraciji poslovnih subjekata u Federaciji BiH. Obavezala se da osigura sredstva za održavanje elektronskog sistema registra - elektronske glavne knjige registra poslovnih subjekata u FBiH i zadužila je FIA-u da preuzme savjetodavnu i vodeću ulogu u postupku uspostave centralizovane informatičke strukture u FBiH.

⁷⁹ Odgovori na Upitnik RU



Nadležni iz FMPIK-a navode da je navedeni zakon usklađen i doraden prema datim preporukama,⁸⁰ ali još nije upućen Vladi FBiH na daljnje postupanje.

2.1.5. Status realizacije preporuka datih za uspostavljanje odgovarajućih pretpostavki za pojednostavljenje postupaka rješavanja zahtjeva i uvođenje elektronskih usluga

- Preporuke za Federalno ministarstvo pravde

Preporuka 13. Putem Zavoda za javnu upravu osigurati da se aktivnosti reforme javne uprave i implementaciju interoperabilnosti aktivno uključe općine i gradovi.
Status realizacije preporuke
Nije provedena
FMP

Utvrđeno je da je FMP nije proveo navedenu preporuku, jer putem Zavoda za javnu upravu nije poduzimao aktivnosti da se općine i gradove aktivno uključe u implementaciju interoperabilnosti. Naime, Zavod je imao nadležnost da koordinira reformu javne uprave. Međutim, dostupne informacije ukazuju na to da nisu poduzete konkretne aktivnosti kako bi se JLS aktivno uključile u ove procese. S obzirom na to da je interakcija javnog sektora i građana najintenzivnija na lokalnom nivou, općine i gradovi su neophodni za uspostavu efikasne razmjene podataka između svih upravnih nivoa.

Pored toga, dostupne informacije⁸¹ pokazuju da se u revidiranom periodu nisu provodili akcioni planovi za realizaciju Okvira interoperabilnosti. FMP je naveo da je održao niz sastanaka sa predstavnicima kantonalnih ministarstava pravosuđa i uprave po pitanju zajedničke nadležnosti. Međutim, nisu dostavili dokaze ni obrazloženje kako navedeni sastanci konkretno doprinose osiguranju operativnosti interoperabilnosti na svim upravnim nivoima.

Preporuka 14. Izraditi i uputiti u proceduru usvajanja izmjene i dopune Zakona o upravnom postupku kako bi se osiguralo elektronsko rješavanje zahtjeva i efikasna provedba odredbi o pribavljanju dokumentacije po službenoj dužnosti
Status realizacije preporuke
Provedena
FMP

Federalno ministarstvo pravde je u potpunosti provelo navedenu preporuku jer je izradilo izmjene Zakona i uputilo ih u daljnju proceduru. Izmjene i dopune Zakona u upravnom postupku su usvojene 3. 8. 2022. godine⁸². Ustanovljeno je da su one stvorile pretpostavke za pojednostavljenje postupaka i uvođenja elektronskih usluga. Naime, izmjene zakona su omogućile da organi uprave i stranke u upravnom postupku međusobno komuniciraju i dostavljaju podneske putem elektronske pošte i drugih digitalnih sredstava komunikacije. Također, uvedeno je obavezno prikupljanje dokumentacije po službenoj dužnosti⁸³, što je građanima olakšalo procedure pribavljanja dokumentacije koje organi uprave već posjeduju ili koje mogu lakše pribaviti za podnosioca zahtjeva.

⁸⁰ Preporuke DG Neer EU i NIS 2 Direktivom EU od 14.12.2022. godine o mjerama za visoki zajednički nivo kibersigurnosti širom EU

⁸¹ Izvještaj o implementaciji Akcionog plana strateškog okvira za reformu javne uprave u BiH 2018-2027 i Preporuke sa 6. sastanaka Posebne grupe za reformu javne uprave

⁸² „Službene novine FBiH“, broj: 61/22

⁸³ Izmjene člana 14. ZUP-a („Službene novine FBiH“, br. 61/22)



Preporuka 15. Osigurati efikasnu realizaciju aktivnosti predviđenih akcionim planovima za reformu javne uprave za koje je nadležno Federalno ministarstvo pravde.

Status realizacije preporuke

Djelimično provedena

FMP

Federalno ministarstvo pravde je djelimično provelo preporuku jer je realiziralo određene aktivnosti predviđene akcionim planovima. Konstatovano je da je, shodno Revidiranom akcionom planu 1, FMP bio nadležan za šest aktivnosti, od kojih je jedna realizovana, a dvije djelimično (detaljnije prikazano u tabeli 5.3. u Prilogu Izvještaja).

Federalno ministarstvo pravde je realizovalo aktivnost koja se odnosi na pojednostavljenje postupka rješavanja zahtjeva i uvođenje elektronskih usluga, jer su usvojene izmjene i dopune ZUP-a i Pravilnika o kancelarijskom poslovanju⁸⁴ te je usvojen Pravilnik o jedinstvenom upravnom mjestu⁸⁵. Donošenjem ovih propisa upotpunjen je pravni okvir za vođenje elektronske komunikacije u Federaciji BiH.

Djelimične aktivnosti FMP je poduzeo na uspostavi registara postupaka, kao i na izmjeni ZUP-a kojim je propisano pribavljanje dokumentacije od drugih javnih institucija. Praćenjem je utvrđeno da su registri postupaka uspostavljeni samo za federalni nivo, a ne za sve nivoe vlasti u FBiH. Također, izmjenama i dopunama ZUP-a kod prikupljanja dokaza izričito je propisano da se prilikom rješavanja u upravnom postupku ne smije od stranaka zahtijevati da pribavljaju uvjerenja i druge javne isprave o činjenicama o kojima institucije koje imaju javne ovlasti vode službene evidencije⁸⁶. Međutim, utvrđeno je da nisu doneseni podzakonski propisi iz akcionog plana koji bi detaljnije regulisali način razmjene podataka iz javnih evidencija.

Također, FMP je u saradnji sa nadležnim kantonalnim ministarstvima započeo aktivnosti na harmonizaciji zakona o državnoj službi u Federaciji Bosne i Hercegovine⁸⁷. Praćenjem je utvrđeno da se realizacija aktivnosti predviđenih akcionim planovima za reformu javne uprave za koje je nadležan FMP sporo provode, te je Vlada FBiH⁸⁸ pomjerila rokove za realizaciju aktivnosti iz akcionog plana za pet godina.

2.2. Postupanje Parlamenta FBiH

Ured za reviziju je Izvještaj revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“, u skladu s odredbama Zakona o reviziji institucija u Federaciji Bosne i Hercegovine,⁸⁹ dostavio na postupanje Parlamentu FBiH, odnosno Parlamentarnoj komisiji odgovornoj za reviziju.

Do pisanja ovog Nacrta Parlamentarna komisija odgovorna za reviziju nije razmatrala Izvještaj revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“, tako da Parlament FBiH nije razmatrao Izvještaj, niti poduzimao druge aktivnosti kako bi obavezao nadležne institucije na efikasnu realizaciju preporuka.

⁸⁴ „Službene novine FBiH“, broj 91/23

⁸⁵ Donošenje ovog akta znači i opredjeljenje za izgradnju kulture pružanja usluga u javnoj upravi orijentiranoj prema korisniku. Jedinstveno upravno mjesto jeste fizička ili elektronska lokacija, odnosno „tačka kontakta“ na kome se na jednom mjestu omogućava postupanje jednog ili više organa radi ostvarivanja nekog prava stranke. Takva „tačka kontakta“ podrazumijeva objedinjavanje upravnih postupaka koji se odnose na istu životnu situaciju – događaj (npr. rođenje djeteta) ili koji se rješavaju na osnovu istih dokaza (npr. pravo na novčanu socijalnu pomoć). Međutim, ona može obuhvatati pružanje različitih usluga na jednom mjestu kao što su: plaćanje poreza i taksi, podnošenje aplikacije za poticaje, pribavljanje izvoda iz službenih evidencija, informiranje o pravima i uslugama i slično. Ideja je da se korisnicima omogući pribavljanje različitih dokumenata i vođenje postupaka na istom mjestu, što proces čini učinkovitijim i jednostavnijim.

⁸⁶ Član 158. stav 4. ZUP-a

⁸⁷ <https://www.fmp.gov.ba/bs/news-reader/okrugli-stol-na-temu-sluzbenicki-sustav-u-federaciji-bosni-i-hercegovini-zakon-o-drzavnoj-sluzbi-f-bih.html>, <https://www.fmp.gov.ba/bs/news-reader/odrzan-sedmi-sastanak-osebne-skupine-za-reformu-javne-uprave-između-eu-i-bih.html>

⁸⁸ Odluku o dopuni Odluke o usvajanju Akcionog plana za reformu javne uprave V. broj: 1302/2022 od 01.09.2022. godine

⁸⁹ „Službene novine FBiH“, broj 22/06

3. ZAKLJUČCI

Revizija učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“ koju je Ured za reviziju proveo 2022. godine pokazala je da lokalna uprava nije bila dovoljno efikasna u rješavanju zahtjeva građana jer općine i gradovi iz uzorka nisu osigurali brzo i jednostavno podnošenje zahtjeva, pribavljanje dokumentacije po službenoj dužnosti, kao ni rješavanje zahtjeva u propisanim rokovima. Također, nadležne federalne institucije kasnile su s izradom propisa kojima je trebalo uspostaviti pretpostavke za pojednostavljene upravnih postupaka i uvođenje elektronskih usluga.

U matičnom Izvještaju dato je petnaest preporuka. Za realizaciju deset preporuka bile su odgovorne općine/gradovi, za tri Federalno ministarstvo pravde, za jednu FMPIK, dok su jednu zajedničku preporuku trebali realizovati GS Vlade FBiH i FMPIK, svako u okviru svojih nadležnosti. Na osnovu rezultata provedenog praćenja zaključeno je da su općine/gradovi poduzimale aktivnosti na realizaciji preporuka, ali da date preporuke još nisu u potpunosti realizovane.

Od 26 općina/gradova obuhvaćenih praćenjem niti jedna nije realizovala sve preporuke, dok je najveći broj poduzeo djelimične aktivnosti na realizaciji datih preporuka. Zajedničku preporuku koja je data Generalnom sekretarijatu Vlade FBiH i Federalnom ministarstvu prometa i komunikacija GS Vlade FBiH nije proveo, dok je FMPIK pokrenuo početne aktivnosti na realizaciji. Jedna preporuka koja je data Federalnom ministarstvu prometa i komunikacija je djelimično provedena. Od tri preporuke upućene Federalnom ministarstvu pravde jedna je potpuno provedena, jedna djelimično, dok jedna nije realizovana.

Kada su u pitanju općine/gradovi, većina je poduzela djelimične aktivnosti kako bi osigurala upute o načinu ostvarivanja prava stranaka i popis neophodne dokumentacije. Većina nije u potpunosti poduzela sve potrebne aktivnosti kako bi se ranjivim kategorijama stanovništva olakšao pristup uslugama lokalne samouprave. Pored toga, većina općina i dalje ne izdaje potvrde o prijemu zahtjeva sa svim potrebnim informacijama, ili je izdaju samo na izričit zahtjev stranke. Značajan broj JLS-ova nije poduzeo aktivnosti na ispitivanju zadovoljstva građana radnim vremenom općine/grada, te i dalje radno vrijeme nije prilagođeno svim građanima.

Ostvaren je napredak u uspostavi internih procedura za postupanju po zahtjevima u pojedinačnim administrativnim postupcima. Iako većina općina pribavlja određeni dio dokumentacije po službenoj dužnosti, nije osigurano pribavljanje dokumentacije za sve vrste postupaka i u svim predmetima. Također, većina općina i gradova je provodila aktivnosti na uspostavi elektronskih usluga, kao što su: eRegistri i elektronski obrasci. Međutim, kod većine JLS-ova iz uzorka nije osigurana efikasna predaja i rješavanje zahtjeva elektronskim putem. Pored toga, izostale su aktivnosti na obavještanju inspeksijskih organa u slučajevima kada nadležni organi kasne sa izdavanjem saglasnosti ili mišljenja potrebnih za rješavanje zahtjeva, te većina JLS-ova ne obavještava pismeno podnosioca zahtjeva o razlozima zbog kojih zahtjev nije riješen u propisanom roku. Kada je u pitanju uspostava sveobuhvatnih evidencija, većina općina ima uspostavljene evidencije, ali one se redovno ne ažuriraju i ne obuhvataju sve administrativne postupke.

Kada su u pitanju federalne institucije, nijedna nije poduzela sve potrebne aktivnosti koje bi osigurala pretpostavke za pojednostavljenje postupaka i uvođenja elektronskih usluga. Međutim, u posmatranom periodu Ministarstvo pravde je izradilo izmjene i dopune Zakona o upravnom postupku, čijim usvajanjem je omogućeno da organi uprave i stranke u upravnom postupku međusobno komuniciraju i dostavljaju podneske putem elektronske pošte i drugih digitalnih sredstava komunikacije.

Uvažavajući činjenicu da je efikasan rad lokalne uprave od općeg interesa za cjelokupnu društvenu zajednicu, Ured za reviziju cijeni da je neophodno dodatno angažovanje općina i gradova na implementaciji preporuka. Unapređenje efikasnosti lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana doprinijet će djelotvornijoj, odgovornijoj i transparentnijoj javnoj upravi, orijentisanom ka građanima i njihovim potrebama.



4. KOMENTARI NA NACRT IZVJEŠTAJA

Ured za reviziju institucija u FBiH dostavio je Nacrt izvještaja revizije učinka na komentar revidiranim subjektima 26. 7. 2024. godine, u skladu sa članom 15. Zakona o reviziji.

Od ukupno 29 subjekata kojima je Nacrt izvještaja dostavljen, njih 18⁹⁰ nije imalo primjedbi, te su saglasni s Nacrtom izvještaja (Novo Sarajevo, Novi Grad Sarajevo, Čapljina, Cazin, Zenica, Živinice, Teočak, Trnovo, Bosanski Petrovac, Odžak, Grude, Kreševo, Glamoč, Vitez, Orašje, Doboju Jug, Foča-Ustikolina, Sanski Most).

Komentare na Nacrt je dostavilo šest subjekata (Generalni sekretarijat Vlade FBiH⁹¹, FMPIK⁹², Grad Tuzla⁹³, općine Travnik⁹⁴, Ravno⁹⁵ i Tešanj⁹⁶), dok se pet subjekata nije očitovalo u ostavljenom roku (FMP, Grad Mostar, Livno, Široki Brijeg i Goražde).

Svi dostavljeni komentari su s dužnom pažnjom razmotreni, te su argumentovani i adekvatno dokumentovani komentari inkorporirani u konačni Izvještaj. FMPIK smatra da je Izvještaj realno obuhvatio stvarno stanje, kao i procese koji su u toku.

U nastavku se daju informacije o komentarima koji su prihvaćeni:

- Grad Tuzla je dostavio komentare na Preporuke 3, 4 i 6, koji su uvaženi na način da je tekst izvještaja dopunjen dodatnim informacijama. U izvještaj su dodane informacije vezane za potvrdu o prijemu zahtjeva, produženo radno vrijeme i uspostavljenu elektronsku razmjenu podataka sa IDEEA-om;
- Općina Travnik je dostavila dodatna pojašnjenja o poduzetim aktivnostima na olakšavanju pristupa ranjivim skupinama stanovništva, te je stepen realizacije za Preporuku 2 promijenjen iz djelimično u „potpuno provedenu“;
- Općina Ravno je osigurala olakšani pristup ranjivim skupinama, te je, na osnovu dostavljenih dokaza, stepen realizacije Preporuke 2 promijenjen, iz početne aktivnosti u djelimično provedena;
- FMPIK je dostavio dodatne informacije o aktivnostima Vlade FBiH i ostalih institucija (FIA, PU FBiH, FZZS, FMP, i dr.) u procesu e-uprave. Izvještaj je dopunjen dodatnim informacijama o aktivnostima Vlade, ali one nisu uticale na izmjene procijenjenog statusa realizacije preporuka jer se nisu odnosile na dodatne aktivnosti FMPIK-a na realizaciji date preporuke.

Ostali komentari nisu iziskivali izmjene u Izvještaju jer nisu prezentovane nove činjenice, niti je dostavljena relevantna dokumentacija koja bi uticala na izmjene procjene realizacije preporuka datih u Izvještaju, za šta dajemo sljedeća obrazloženja:

- Generalni sekretarijat Vlade FBiH je u očitovanju naveo da nije nadležan za davanje komentara na dostavljeni Nacrt izvještaja revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“. Naime u obrazloženju navodi da „s obzirom na odredbe Ustava FBiH, Ustava kantona, Zakona o principima lokalne samouprave u FBiH, Zakona o federalnim ministarstvima i drugim tijelima federalne uprave, Uredbe o GS Vlade FBiH, nemaju nikakvu

⁹⁰ Općina Novo Sarajevo, broj: 10-11-7-1557-1/24 od 31. 7. 2024. godine, Općina Novi Grad Sarajevo, broj: 10-11-7-1557-35-1/24 od 7. 8. 2024. godine, Grad Čapljina, broj: 10-11-7-1557-34-1/24 od 8. 8. 2024. godine, Grad Cazin, broj: 10-11-7-1557-34-1/24 od 9. 8. 2024. godine, Grad Zenica, broj: 10-11-7-2504/24 od 15. 8. 2024. godine, Grad Živinice, broj: 10-11-7-1557-34/24 od 19. 8. 2024. godine, Općina Teočak, broj: 10-11-7-1557-35/24 od 19. 8. 2024. godine, Općina Trnovo, broj: 10-11-7-1557-35/24 od 20. 8. 2024. godine, Općina Bosanski Petrovac, broj: 10-11-7-1557-35/24 od 21. 8. 2024. godine, Općina Odžak, broj: 10-11-7-1557-35-1/24 od 21. 8. 2024. godine, Općina Grude, broj: 10-11-7-1557-34-1/24 od 22. 8. 2024. godine, Općina Kreševo, broj: 10-11-7-1557-35/24 od 23. 8. 2024. godine, Grad Orašje, broj: 07-11-7-1557-34-2/24 od 23. 8. 2024. godine, Doboju Jug, broj: 10-11-7-1557-35/24 od 28. 8. 2024. godine, Općina Foča, broj 01-04-1255/24 od 26. 8. 2024. godine i Općina Sanski Most, broj: 05-04-1956/24 od 29. 8. 2024. godine

⁹¹ Broj: 04-04-1373/2024 od 30. 7. 2024. godine

⁹² Broj: 02-45-1803/24 od 20. 8. 2024. godine

⁹³ Broj: 02-433-08-2024 od 9. 8. 2024. godine

⁹⁴ Broj: 01-04-28-419-1/24-1 od 9. 8. 2024. godine

⁹⁵ Broj: 01-04-787/24 od 31. 7. 2024. godine

⁹⁶ Broj: 10-11-7-1557-35-1/24 od 21. 8. 2024. godine



nadležnost u vezi sa postupanjima koja se odnose na efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana, te da bi svako postupanje u vezi s ovim bilo kršenje navedenih propisa.“ Očitovanje GS-a Vlade FBiH nije prihvatljivo s obzirom na to da mu je data preporuka vezana za realizaciju okvira interoperabilnosti shodno nadležnostima propisanim u odlukama o usvajanju okvira interoperabilnosti iz 2016. i 2023. godine;

- Komentar Općine Travnik za Preporuku 3 nije zahtijevao izmjenu u Izvještaju. Općina je pojasnila da se, prema Pravilniku o uredskom poslovanju, potvrde izdaju obavezno samo u upravnim postupcima. Međutim, prema izmjenama Zakona o upravnom postupku iz 2022. godine⁹⁷, potvrde treba izdavati u svim postupcima, po službenoj dužnosti;
- Općina Ravno je u komentarima navela da bi se procijenjeni status realizacije za Preporuku 5, koja se odnosi na interne hodograme i procedure, trebao izmijeniti jer je već usvojila Pravilnik o uredskom poslovanju i izradila mape procesa. Međutim, pregledom Pravilnika utvrđeno je da on ne sadrži interne procedure i hodograme s tačno definisanim koracima i rokovima za postupanje u pojedinačnim administrativnim postupcima;
- Općina Tešanj je u komentarima navela da se slaže s tekstom Izvještaja, te je sugerirala da se u prilogu izvještaja 6.1. navede da ona ima registar administrativnih usluga na internet-stranici. Međutim, pregledom dostavljenih dokaza i službene internet-stranice utvrđeno je da eRegistar još nije funkcionalan.

Praćenje realizacije preporuka iz Izvještaja revizije učinka „Efikasnost lokalne uprave u rješavanju zahtjeva građana“ obavio je revizorski tim u sastavu: Selvedina Sivić, voditeljica tima, Irena Vuković, članica tima, i Lamija Ligata, članica tima.

Voditeljica tima

Selvedina Sivić s. r.

**Rukovoditeljica Sektora za razvoj,
metodologiju i upravljanje kvalitetom**

Mia Buljubašić s. r.

**Rukovoditeljica Sektora
za reviziju učinka**

Aida Đozić s. r.

⁹⁷„Službene novine FBiH“, broj: 61/22



5. LISTA TABELA

Tabela 1. Status realizacije preporuka prema broju subjekata obuhvaćenih praćenjem

Tabela 2. Status realizacije preporuka pojedinačno po subjektima revizije

**6. PRILOZI****6.1. Pregled podataka o uspostavi funkcionalnih elektronskih registara administrativnih postupaka, elektronskih obrazaca i elektronske predaje zahtjeva**

R. br.	Općine/gradovi	Podaci od maja 2022. do maja 2024.		
		e-registar	e-obraci	e- predaja obrazaca
	1	2	3	4
1.	Bosanski Petrovac		✓	✓ ***
2.	Cazin	✓	✓	✓
3.	Čapljina	✓	✓	✓ ***
4.	Doboj Jug			
5.	Foča		✓ **	
6.	Glamoč			
7.	Goražde		✓	✓
8.	Grude	✓ *	✓	
9.	Kreševo		✓	✓
10.	Livno		✓	
11.	Mostar		✓	✓ ***
12.	Novi Grad Sarajevo		✓	✓ ***
13.	Novo Sarajevo	✓	✓	✓
14.	Odžak		✓	✓
15.	Orašje		✓	✓ ***
16.	Ravno		✓	
17.	Sanski Most	✓	✓	✓ ***
18.	Široki Brijeg		✓	✓ ***
19.	Teočak			
20.	Tešanj		✓	
21.	Travnik	✓	✓	✓
22.	Trnovo		✓	
23.	Tuzla	✓	✓	✓
24.	Vitez		✓	✓ ***
25.	Zenica	✓	✓	✓
26.	Živinice	✓	✓	✓
Ukupno		9	23	17

Izvor: Općine/gradovi iz uzorka, zvanični podaci na internet-stranicama

* Na web-stranici Općine Grude ima e-Registar koji nije u funkciji zbog ažuriranja stranice

** Na web-stranici Općine Foča postoji sedam obrazaca kod Službe za prostorno uređenje, komunalne, geodetske, katastarske i stambene poslove, imovinsko-pravna pitanja i boračko-invalidsku zaštitu

*** Ove općine/gradovi su obezbijedile dostavu pojedinih obrazaca/zahtjeva putem e-maila (Čapljina, Mostar, Orašje, Široki Brijeg, -zahtjevi za izvodima iz matičnih knjiga, Novi Grad Sarajevo- djelimična predaja zahtjeva u dijelu e-uvjerenja, Sanski Most- zahtjevi službe urbanizma) nakon ispunjavanja traženih uslova (Vitez – ukoliko zahtjev sadrži sve propisane elemente za rješavanje, Bosanski Petrovac – ukoliko se izvrši uplata potrebnih taksi)



6.2. Realizacija aktivnosti na uspostavi elektronske uprave u općinama i gradovima

Rb.	Aktivnosti	Realizirano		
		Da	Djelimično	Ne
1.	Uspostavljanje e-uprave predviđeno planskim dokumentima	Kreševo, Livno, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo Orašje, Ravno, Sanski Most, Tešanj, Travnik, Trnovo	Bosanski Petrovac, Goražde, Grude, Mostar, Odžak, Široki Brijeg, Tuzla, Vitez, Zenica, Živinice	Cazin, Čapljina, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Teočak
2.	Provedena analiza kako bi se utvrdili potrebni resursi i nivo spremnosti za uspostavu e-uprave	Mostar, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Orašje, Tešanj, Zenica	Bosanski Petrovac, Goražde, Grude, Kreševo, Ravno, Travnik, Trnovo, Tuzla, Živinice	Cazin, Čapljina, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Livno, Odžak, Sanski Most, Široki Brijeg, Teočak, Vitez
3.	Donesene interne procedure za uspostavu i razvoj e-uprave	Čapljina, Novi Grad Sarajevo, Travnik	Bosanski Petrovac, Kreševo, Orašje, Tešanj, Tuzla, Zenica, Živinice	Cazin, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Goražde, Grude, Livno, Mostar, Novo Sarajevo, Odžak, Ravno, Sanski Most, Široki Brijeg, Teočak, Trnovo, Vitez
4.	Planirana sredstva za razvoj i promoviranja e-uprave u budžetu općine/grada u periodu od maja 2022. do maja 2024. godine	Kreševo, Novi Grad Sarajevo, Novo Sarajevo, Tešanj, Travnik, Zenica	Goražde, Mostar, Odžak, Orašje, Tuzla, Živinice	Bosanski Petrovac, Cazin, Čapljina, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Grude, Livno, Ravno, Sanski Most, Široki Brijeg, Teočak, Trnovo, Vitez
5.	Poduzimane aktivnosti na uspostavi pretpostavki za elektronsku razmjenu dokumenata s drugim institucijama i pružanje e-usluga	Cazin, Grude, Kreševo, Mostar, Novi Grad Sarajevo, Orašje, Sanski Most, Tešanj, Travnik, Zenica, Živinice	Čapljina, Novo Sarajevo, Odžak, Ravno, Tuzla, Vitez	Bosanski Petrovac, Doboj Jug, Foča, Glamoč, Goražde, Livno, Široki Brijeg, Teočak, Trnovo

Izvor: Upitnik RU



6.3. Pregled aktivnosti FMP na reformi javne uprave

Red. br.	Aktivnosti	Realizirano		
		Da	Djelimično	Ne
1.	Usvojiti Program za poboljšanje kvaliteta upravnog odlučivanja			Ne
2.	Uspostaviti registre postupaka na svim nivoima vlasti u FBiH		Djelimično	
3.	Izraditi izmjene i dopune ZUP-a kojima je propisana obaveza da tijela javne uprave, bez obzira na specijalne propise, sama pribavljaju podatke		Djelimično	
4.	Podzakonskim propisom regulisati način razmjene podataka iz javnih evidencija koje za potrebe upravnog rješavanja pribavljaju institucije po službenoj dužnosti			Ne
5.	Izraditi izmjene i dopune propisa kako bi se: a) ukinula mjesna nadležnost u postupcima gdje je to moguće, u okviru ustavnih nadležnosti			Ne
	b) propisala obaveza redovnog mjerenja zadovoljstva korisnika i objavljivanje podataka			Ne
	c) omogućilo plaćanje upravnih usluga na mjestima gdje se usluga traži/pruža			Ne
6.	Izraditi izmjene i dopune ZUP-a kako bi se: a) izjednačila validnost elektronskih i pisanih dokumenata	Da		
	b) izjednačila validnost elektronskih i vlastoručnog potpisa	Da		
	c) pravno regulisao elektronski podnesak	Da		
	d) pravno regulisao elektronsko dostavljanje dokumenata	Da		

Izvor: Analiza iz dostavljene dokumentacije FMP i ostalih dostupnih podataka