

Temeljem čl. 52. i 53. Zakona o upravi ("Službeni glasnik BiH", broj 32/02 i 102/09), članka 22. Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09, 103/09, 87/12 i 6/13), članka 12. Odluke o načelima za utvrđivanje unutrašnje organizacije organa uprave Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj: 30/13) i Odlukom o razvrstavanju radnih mesta i kriterijima za opis poslova radnih mesta u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 30/13 i 67/15), a u vezi sa člankom 18. st. (2) i (3) Statuta Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovnini, uz suglasnost Vijeća ministara Bosne i Hercegovine, danoj na 155. sjednici održanoj 25.9.2018. godine, donosi

**PRAVILNIK
O UNUTARNJOJ ORGANIZACIJI INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I
HERCEGOVINI**

-prečišćen tekst-

**Članak 1.
(Predmet pravilnika)**

Ovim Pravilnikom se utvrđuje unutarnja organizacija Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (dalje u tekstu: Institucija ombudsmana), i to nadležnost i rukovođenje Institucijom ombudsmana, ovlaštenja u rukovođenju i odgovornost za obavljanje poslova, sistematizacija radnih mesta sa opisom poslova za svako radno mjesto službenika i uposlenika s potrebnim uvjetima u pogledu stručne spreme i drugim uvjetima za rad na određenim poslovima, suradnja u vršenju poslova iz nadležnosti organa uprave, stručni kolegij i radna tijela, programiranje i planiranje rada, način ostvarivanja prava i dužnosti iz radnih odnosa, prijem uposlenika u radni odnos, broj pripravnika koji se primaju u radni odnos i uvjeti za njihov prijem te volontera koji se primaju radi stručnog osposobljavanja za samostalan rad bez zasnivanja radnog odnosa, uz ostvarivanje javnosti rada Institucije ombudsmana.

**Članak 2.
(Nadležnost Institucije ombudsmana)**

(1) Institucija ombudsmana je neovisna institucija sa statusom pravne osobe i sjedištem u Mostaru. Organizirana je bez podjele na organizacijske jedinice.

(2) Njena nadležnost u području zaštite potrošača je određena kako slijedi:

- a) pruža informacije o pravima i obvezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) prati ili predlaže aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano Zakonom o zaštiti potrošača, propisima koji reguliraju obligacijske odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istražuje aktivnosti na tržištu usmjerenе prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinira svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijskim jedinicama;
- d) donosi odluke i poduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja;

- e) izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuju specifični ekonomski operateri;
- f) preporučuje upotrebu određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;
- g) pregovara s predstavnicima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaže i inicira rješavanje potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- i) kontaktira s Institucijom ombudsmana za ljudska prava u Bosni i Hercegovini o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- j) predlaže Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinosi usmjeravanju i učinkovitosti politike u području zaštite potrošača;
- k) istražuje utjecaj drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača;
- l) izdaje instrukcije za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti sa potrošačkim zakonodavstvom i iznosi te instrukcije pred sud;
- m) pokreće postupak pred nadležnim sudom u slučajevima za naknadu šete nanesene kolektivnom interesu potrošača, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH.

Članak 3. (Rukovođenje Institutijom ombudsmana)

- (1) Radom Institucije ombudsmana rukovodi ombudsman i njegove obveze i ovlaštenja su utvrđena odredbama Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", broj 25/06, dalje u tekstu: Zakon) kojim je isti uspostavljen.
- (2) Ombudsman je odgovoran za zakonito i savjesno obavljanje svojih dužnosti Vijeću ministara Bosne i Hercegovine.
- (3) Ombudsmanu u radu pomažu pomoćnici ombudsmana, koji rukovode poslovima iz člana 101. Zakona i imaju prava sukladno pravima pomoćnika ombudsmana za ljudska prava u Bosni i Hercegovini.
- (4) U cilju maksimalne racionalizacije i fleksibilnosti unutrašnje organizacije ombudsman može izvršiti privremenu preraspodjelu poslova i zadataka pomoćnicima ombudsmana i drugim uposlenima za obavljanje poslova i zadatka istog ili sličnog ranga, kako bi primjerenije reagirali na posebne ili promijenjene okolnosti.

Članak 4. (Sistematizacija radnih mesta)

- (1) Poslove i zadatke iz djelokruga rada Institucije ombudsmana koja je organizirana bez podjele na organizacijske jedinice obavlja ukupno 12 izvršitelja, od kojih: 1 imenovana osoba - ombudsman, 3 rukovodeća državna službenika - pomoćnici ombudsmana, 6 državna službenika i 2 uposlenika.
- (2) Sistematizacija radnih mesta obuhvaća naziv radnog mesta, opis poslova radnog mesta, potrebne uvjete u pogledu stručne spreme, kao i druge opće i posebne uvjete za rad na određenim poslovima.

Članak 5. **(Suradnja u vršenju poslova iz nadležnosti organa uprave)**

Pri obavljanju poslova zaštite potrošača u Bosni i Hercegovini Institucija ombudsmana ostvaruje suradnju sa ostalim nositeljima zaštite potrošača u BiH, sukladno Poglavlju XVII. Zakona, institucijama Bosne i Hercegovine, organima entiteta i drugim institucijama, suradnju sa odgovarajućim institucijama drugih država, kao i sa domaćim i međunarodnim organizacijama u području zaštite interesa potrošača.

Članak 6. **(Stručni kolegij Institucije ombudsmana)**

- (1) Stručni kolegij Institucije je savjetodavno tijelo koje osniva ombudsman.
- (2) Stručni kolegij Institucije sačinjavaju ombudsman i pomoćnici ombudsmana, s tim da sjednicama Kolegija Institucije ombudsmana mogu prisustvovati i ostali državni službenici i uposlenici o čemu odlučuje ombudsman.
- (3) Stručni kolegij Institucije ombudsmana raspravlja o pitanjima vezanim za program i plan rada Institucije i provođenje istog, kao i aktualna pitanja od značaja za rad institucije.
- (4) Sjednicu stručnog Kolegija Institucije ombudsmana saziva i vodi ombudsman, a u odsustvu ombudsmana, a po njegovom nalogu, sjednicu Kolegija Institucije ombudsmana saziva i vodi pomoćnik ombudsmana po ovlaštenju.

Članak 7. **(Radna tijela Institucije ombudsmana)**

- (1) Za izvršenje određenih poslova i zadataka iz nadležnosti Institucije ombudsmana, sukladno članku 101. Zakona, ombudsman može uspostaviti stalne ili povremene komisije ili radna tijela u čiji sastav mogu biti imenovani državni službenici i zaposlenici različitih stručnih profila iz Institucije ombudsmana, kao i drugih organa uprave i drugih institucija ili pojedinci, ako je angažiranje tih osoba neophodno s obzirom na posao koje radno tijelo treba obaviti.
- (2) Pitanja koja se odnose na sastav, zadatke i druge uvjete, kao i sredstva za financiranje rada radnih tijela, utvrđuju se rješenjem ombudsmana kojim se uspostavlja radno tijelo.

Članak 8. **(Programiranje i planiranje rada)**

Programiranje i planiranje rada Institucije ombudsmana se izrađuje suglasno politici Vijeća ministara BiH, zatim utvrđenim elementima iz Državnog godišnjeg programa za zaštitu potrošača donesenim u okviru nadležnosti Vijeća za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine, kao i na postojećim i planiranim obvezama i aktivnostima u pogledu realizacije projekata, suradnji sa institucijama u zemlji i inozemstvu, i drugim relevantnim aktivnostima a u skladu sa raspoloživim proračunskim sredstvima.

Članak 9. **(Ostvarivanje prava i dužnosti iz radnog odnosa)**

Prava i dužnosti iz radnog odnosa državni službenici u Instituciji ombudsmana ostvaruju u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima, i to državni službenici u skladu sa odredbama

Zakona o državnoj službi u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 19/02, 35/03, 4/04, 17/04, 26/04, 37/04, 48/05, 2/06, 32/07, 43/09, 8/10 i 40/12) i odredbama Zakona o radu, ako iste nisu u suprotnosti s odredbama Zakona o državnoj službi u institucijama BiH, kao i podzakonskim propisima koji reguliraju predmetnu materiju, dok zaposlenici isto ostvaruju u skladu sa odredbama Zakona o radu u institucijama BiH ("Službeni glasnik BiH", broj 26/04, 7/05, 48/05, 60/10 i 32/13).

Članak 10.
(Prijem zaposlenika u radni odnos)

Radno-pravni status zaposlenika u Instituciji ombudsmana se uređuje odlukom ombudsmana na način i u skladu sa odredbama Zakona o radu u institucijama BiH.

Članak 11.
(Broj pripravnika koji se primaju u radni odnos)

- (1) Odluku o prijemu pripravnika koji se primaju u radni odnos, kao i uvjete o njihovom prijemu donosi ombudsman i to u skladu sa Odlukom o uslovima i načinu prijema pripravnika visoke stručne spreme u institucije Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 52/05 i 102/09).
- (2) Broj pripravnika visoke stručne spreme koji se primaju u radni odnos ne može biti manji od 4% od ukupnog broja radnih mjesta državnih službenika u Instituciji ombudsmana.
- (3) Broj pripravnika srednje stručne spreme koji se primaju u radni odnos se određuje odlukom ombudsmana, a u okviru odobrenih proračunskih sredstava.

Članak 12.
(Ostvarivanje javnosti Institucije ombudsmana)

- (1) Rad Institucije ombudsmana je javan i isti se ostvaruje podnošenjem izvješća o radu Vijeću ministara Bosne i Hercegovine, kao i u skladu sa odredbama Zakona o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", broj: 28/00, 45/06 i 102/09).
- (2) Ombudsman i pomoćnici ombudsmana koje ombudsman na isto ovlasti daju izjave, informacije i obavijesti sredstvima javnog informiranja, a što se posebno primjenjuje prilikom sudjelovanja na seminarima, konferencijama, savjetovanjima i drugim javnim skupovima.
- (3) U svrhu ostvarenja načela javnosti i transparentnosti iz djelokruga rada Institucije ombudsmana sve relevantne informacije se objavljaju na Web stranici Institucije.
- (4) Javnost rada Institucije odnosno uskraćivanje pristupa informacijama i podacima može se ograničiti ili isključiti samo u slučajevima utvrđenim zakonom ili na osnovu odluke ombudsmana u posebnim slučajevima.

Članak 13.
(Izmjene i dopune Pravilnika)

Izmjene i dopune ovog Pravilnika vršit će se na način i u postupku na koji je i donesen.

Članak 14.
(Prestanak važenja)

Danom stupanja na snagu ovog pravilnika prestaje važiti Pravilnik o unutarnjoj organizaciji Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, broj 01-02-3-319-11/15, od 18.08.2015. godine, na koji je Vijeće ministara Bosne i Hercegovine dalo suglasnost na 16. sjednici, održanoj dana 23.07.2015. godine.

Članak 15.
(Stupanje na snagu Pravilnika)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom potpisivanja od strane ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, uz prethodno danu suglasnost Vijeća ministara Bosne i Hercegovine.



Prilozi:

- Aneks I. Sistematizacija radnih mesta
- Aneks II. Obrazac opisa poslova institucije

Broj: 01-02-3-822-3/118
U Mostaru, 9.11.2018. godine

SISTEMATIZACIJA RADNIH MJESTA

1. RUKOVODITELJ

Naziv radnog mjesto	OMBUDSMAN
Opis poslova radnog mjes	<p>-predstavlja instituciju, organizira i osigurava zakonito i učinkovito obavljanje svih poslova iz nadležnosti institucije kojom rukovodi u skladu sa člankom 101. i 103. Zakona;</p> <p>-donosi propise i druge opće i pojedinačne akte za koje je zakonom i drugim propisima ovlašten, i u skladu sa zakonom i drugim propisima odlučuje o pravima, dužnostima i odgovornostima zaposlenih u Instituciji ombudsmana iz radnih odnosa ili u vezi s radnim odnosima;</p> <p>-odlučuje, nadzire i odgovara za korištenje finansijskih i materijalnih sredstava Institucije ombudsmana, te obavlja i druge poslove koji su mu zakonom i drugim propisima stavljeni u nadležnost;</p> <p>-odgovoran je za obavljanje posebnih zadataka utvrđenih odlukama Vijeća ministara BiH;</p> <p>-podnosi godišnji izvještaj o radu Institucije ombudsmana Vijeću ministara BiH;</p> <p>-donosi godišnji plan rada Institucije;</p> <p>-predlaže proračun Institucije ombudsmana;</p> <p>-ostvaruje suradnju sa institucijama BiH i odgovarajućim institucijama drugih država kao i sa međunarodnim organizacijama u području zaštite potrošača;</p> <p>-sudjeluje u radu nacionalnih i međunarodnih organizacija u području zaštite potrošača;</p> <p>-predlaže usklađivanje nacionalne potrošačke legislative sa zahtjevima <i>Acquis-a</i>;</p> <p>-saziva sjednice kolegija Institucije ombudsmana;</p> <p>-osigurava transparentnost u radu;</p> <p>-koordinira rad pomoćnika ombudsmana u provedbi plana rada, kao i rad ostalih državnih službenika.</p>
Posebni uvjeti	<p>VSS - zvanje diplomirani pravnik, ekonomist ili sociolog (VII. stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja);</p> <p>najmanje 5 godina radnog iskustva u struci, od čega 3 godine na rukovodećim poslovima; poznavanje nacionalnog prava zaštite potrošača, poznavanje upravljanja ljudskim resursima i javnom upravom; poznavanje jednog svjetskog jezika; poznavanje rada na računalu.</p>

2. POMOĆNIK RUKOVODITELJA

Naziv radnog mjesto	POMOĆNIK OMBUDSMANA
Opis poslova radnog mjesto	<ul style="list-style-type: none"> - rukovodi poslovima predviđenim odredbama članka 101. Zakona; - osigurava zakonitost, pravilnost, blagovremenost i ekonomičnost u obavljanju poslova iz nadležnosti; - obavlja druge najsloženije poslove vezane za studijsko-analitičke, normativno-pravne i druge stručne poslove, koji se odnose na stanje i pojave iz oblasti zaštite potrošača, i o istim redovno upoznaje ombudsmana; predlaže poduzimanje potrebnih mjera, izvršava poslove prema nalogu ombudsmana te odlučuje o pitanjima za koja je ovlašten posebnim rješenjem ombudsmana; - po ovlaštenju ombudsmana zastupa Instituciju u postupcima pred nadležnim sudovima u slučajevima zaštite kolektivnih interesa potrošača; - po ovlaštenju ombudsmana zastupa Instituciju pred regulatornim organima u cilju zaštite kolektivnih interesa potrošača; - pruža informacije o pravima i obvezama potrošača i daje podršku udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima; - prati ili predlaže aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano Zakonom, propisima koji reguliraju obligacijske odnose ili nekim drugim zakonom; - istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordinira svoje aktivnosti s entitetskim tržišnim inspekcijskim institucijama; - donosi odluke i poduzima druge mjere u slučajevima pritužbi potrošača ili kršenja dobrih poslovnih običaja; - izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuju specifični ekonomski operatori; - predlaže donošenje instrukcija za prestanak provođenja aktivnosti suprotnih potrošačkoj legislativi; - preporučuje upotrebu određenih uslova ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja; - nadzire i pruža potrebnu pomoć u radu izvršitelja službeničkih radnih mjesta; - sudjeluje u izradi svih izvješća i programa rada Institucije; - u odsustvu ombudsmana obavlja poslove vezane za redovno funkcioniranje Institucije; - obavlja druge poslove iz oblasti koje mu odredi ombudsman.
Posebni uvjeti	VSS – zvanje diplomirani pravnik ili ekonomist (VII. stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja); najmanje pet godina radnog iskustva u struci; položen stručni upravni ispit; poznavanje nacionalnog prava zaštite potrošača te poznavanje upravljanja ljudskim resursima i javnom upravom; poznavanje jednog svjetskog jezika; poznavanje rada na računalu.
Broj izvršitelja	3

3. SLUŽBENIČKA RADNA MJESTA

3.1.

naziv radnog mjesto	STRUČNI SAVJETNIK ZA ANALIZU, PLANIRANJE I FINANCIJSKO-RAČUNOVODSTVENE POSLOVE
opis poslova radnog mjesto	<p>- nadzire zakonito, blagovremeno, stručno i racionalno obavljanje finansijsko-računovodstvenih poslova</p> <p>-izrađuje mjesecne, kvartalne, periodične i godišnje finansijsko-računovodstvene izvještaje i završni račun</p> <p>-vrši izradu Srednjoročnog plana Institucije, Dokumenta okvirnog proračuna, godišnjeg proračuna i priprema prijedloge ograničenja plaćanja u skladu sa raspoloživim sredstvima te vrši analizu, planiranje i izvještavanje o svim finansijskim tokovima Institucije</p> <p>-usmjerava i predlaže aktivnosti kojima se osigurava finansijska i računovodstvena kontrola nad poslovnim promjenama u informacijskim sistemima</p> <p>-unosi po potrebi podatke u informacijske sisteme te posebno surađuje i učestvuje u vođenju Glavne knjige sa Ministarstvom financija i trezora BiH</p> <p>-istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču</p> <p>-pregovara s predstvincima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja</p> <p>-inicira upotrebe određenih uvjeta ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja</p> <p>--za svoj rad neposredno je odgovoran ombudsmanu.</p>
posebni uvjeti	VSS - zvanje diplomirani ekonomist (VII stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja), najmanje tri godine radnog iskustva u struci, položen stručni upravni ispit, poznavanje engleskog jezika, poznavanje rada na računaru.
kategorija u koju se radno mjesto razvrstava	stručni savjetnik
broj izvršitelja	1

3.2

naziv radnog mjesto	STRUČNI SAVJETNIK ZA SURADNJU SA OKRUŽENJEM I ODNOSE SA JAVNOŠĆU
opis poslova radnog mjesto	<ul style="list-style-type: none"> -priprema izvještaje o svim važnijim aktivnostima Institucije te izrađuje priopćenja za javnost -upostavlja i održava bazu podataka u vezi sa poslovima institucije -izrađuje i provodi Komunikacijsku strategiju institucije -organizira sustav informiranja javnosti o radu institucije, vodi press konferencije institucije i priprema informacije za javne medije -u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u BiH osigurava zainteresiranim subjektima pristup informacijama kojima raspolaže Institucija -priprema i vodi medijsku kampanju za projekte institucije -priprema naputke i mišljenja o provedbi zakona i podzakonskih akata - priprema, održava, opslužuje i kreira web stranicu -priprema i sudjeluje u izradi istraživanja javnog mnijenja o određenim projektima i radu institucije -izravno komunicira sa građanima putem upita, predstavki, žalbi , pisama, elektronske pošte i dr. i analizira podatke dobivene u komuniciranju sa građanima -promovira rad institucije putem društvenih mreža -za svoj rad neposredno je odgovoran ombudsmmanu
posebni uvjeti	VSS - zvanje diplomirani novinar (VII stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja), najmanje tri godine radnog iskustva u struci, položen stručni upravni ispit, poznавање engleskог jezika, poznавање rada na računaru.
kategorija u koju se radno mjesto razvrstava	stručni savjetnik
broj izvršitelja	1

3.3

Naziv radnog mjesto	STRUČNI SURADNIK ZA PRAVNE, KADROVSKE i OPĆE POSLOVE
Opis poslova radnog mjesto	<ul style="list-style-type: none"> -vodi i održava Knjigu evidencije zaposlenih i personalnih dosjea zaposlenih; -uz nadzor priprema pojedinačne akte koje se odnose na prava, dužnosti i odgovornosti iz radnih odnosa ili u vezi radnih odnosa, provodi procedure natječaja ili oglasa u vezi prijema zaposlenih, obavlja poslove u vezi s prijavama i

	<p>odjavama zaposlenih;</p> <p>-uz nadzor sudjeluje u izradi općih internih akata, prati zakonske propise iz nadležnosti državne uprave i Institucije ombudsmana i osigurava njihovu dostupnost zaposlenim osobama;</p> <p>-uz nadzor obavlja aktivnosti u vezi pripreme i provođenja postupka javnih nabavki;</p> <p>-uz nadzor obavlja aktivnosti u vezi vođenja postupka po jednostavnijim predmetima iz oblasti zaštite potrošača;</p> <p>-za svoj rad odgovara neposredno ombudsmanu te obavlja i druge srodne poslove po njegovom nalogu.</p>
Posebni uvjeti	VSS - zvanje diplomirani pravnik (VII. stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja), najmanje jedna godina radnog iskustva u struci, položen stručni upravni ispit, poznavanje engleskog jezika, poznavanje rada na računaru.
Kategorija u koju se radno mjesto razvrstava	stručni suradnik
Broj izvršitelja	1

3.4

Naziv radnog mjeseta	STRUČNI SURADNIK ZA RAČUNOVODSTVENO – FINANCIJSKE POSLOVE
Opis poslova radnog mjeseta	<p>-sudjeluje u izradi nacrta proračuna za narednu godinu;</p> <p>-sudjeluje u izradi tromjesečih finansijskih izvještaja s predviđenim prihodima i rashodima;</p> <p>-obavlja popis osnovnih sredstava i vrši obračun amortizacije i popis sitnog inventara;</p> <p>-priprema i obračunava bruto plaće uposlenih te ih dostavlja Ministarstvu financija i trezora s odgovarajućim specifikacijama;</p> <p>-obrađuje zahtjeve za materijalne troškove;</p> <p>-vodi internu blagajnu, ulazne račune i drugu finansijsku dokumentaciju u skladu sa odobrenim mjesечnim sredstvima te iste usuglašava sa Ministarstvom financija i trezora;</p> <p>-sudjeluje u izradi prijedloga završnog računa i prijedloga proračunskih stavki za Instituciju ombudsmana;</p> <p>-za svoj rad odgovara neposredno ombudsmanu te obavlja i druge srodne poslove po njegovom nalogu.</p>

Posebni uvjeti	VSS - zvanje diplomirani ekonomist (VII. stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja), najmanje jedna godina radnog iskustva u struci, položen stručni upravni ispit, poznavanje rada na računaru.
Kategorija u koju se radno mjesto razvrstava	stručni suradnik
Broj izvršitelja	1

3.5

naziv radnog mjeseta	STRUČNI SURADNIK – PREVODITELJ/LEKTOR
opis poslova radnog mjeseta	<ul style="list-style-type: none"> -obavlja prevođenje svih pisanih materijala na engleski jezik ili sa engleskog jezika na jedan od službenih jezika u BiH -lektorira službene materijale (prijevod na službene jezike BiH) i priprema ih za objavu na web stranici -obavlja poslove konsekutivnog prevođenja na radnim sastancima tehničkog nivoa -u suradnji sa stručnim savjetnikom za suradnju s okruženjem i odnose sa javnošću i stručnim suradnikom sistem administratorom radi na ažuriranju web stranice Institucije --za svoj rad neposredno je odgovoran ombudsmanu
posebni uvjeti	VSS - završen filozofski fakultet smjer engleski i hrvatski jezik (VII stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja), najmanje jedna godina radnog iskustva u struci, položen stručni upravni ispit, poznavanje rada na računaru.
kategorija u koju se radno mjesto razvrstava	stručni suradnik
broj izvršitelja	1

3.6

naziv radnog mјesta	STRUČNI SURADNIK – SISTEM ADMINISTRATOR
opis poslova radnog mјesta	<p>-dizajnira, ažurira i održava web stranicu Institucije, izrađuje ankete za procjenu zadovoljsvta korisnika i za mjerjenje posjećenosti pojedinih sadržaja</p> <p>-uređuje sadržaje web stranice (priprema, obrada i formatiranje podataka) u suradnji sa prevoditeljem/lektoriom i sa stručnim savjetnikom za suradnju s okruženjem i odnose sa javnošću Institucije, koordinira i održava vezu sa pružateljem usluga hostinga</p> <p>-izrađuje, poboljšava i održava baze podataka Institucije</p> <p>-obavlja poslove na optimizaciji rada računarske i komunikacijske opreme (održavanje hardvera i sofvera svih izvršitelja)</p> <p>-održava i konfigurira radne stанице i servere Institucije, kreira i održava korisničke naloge kao i e-mail adrese izvršitelja Institucije, sprovodi mjere zaštite od virusa/spajevera/malvera, administrira e-mail/web servere Institucije; administrira firewall zaštitu Institucije; zadužen je za provedbu procedura pravljenja sigurnosnih kopija podataka Institucije; administrira Local/Wide Area Network (LAN/WAN) Institucije</p> <p>-za svoj rad neposredno je odgovoran ombudsmanu</p>
posebni uvjeti	VSS - informatički ili elektrotehnički smjer (VII stupanj stručne spreme ili visoko obrazovanje prvog, drugog i trećeg ciklusa Bolonjskog sustava studiranja), najmanje jedna godina radnog iskustva u struci, položen stručni upravni ispit, poznавање englesког језика.
kategorija u koju se radno mјesto razvrstava	stručni suradnik
broj izvršitelja	1

4. UPOSLENIČKA RADNA MJESTA

4.1.

naziv radnog mjesto	REFERENT ZA ADMINISTRATIVNO-TEHNIČKE POSLOVE
Opis poslova radnog mjesto	<ul style="list-style-type: none"> -po nalogu ombudsmana vodi protokolarne poslove; -vrši prevođenje potrebnih dokumenata; -vodi evidenciju strogog povjerljive pošte i pošte koja je došla na ime Institucije; -vodi rokovnik obveza ombudsmana, rukuje telefonskom centralom i faksom, te vodi temeljne i pomoćne knjige i evidencije; -prima, otvara, razvrstava i dostavlja zaprimljenu poštu ombudsmanu na signiranje, izdaje odgovarajuće potvrde o prijemu podnesaka; -obavlja zavodenje akata, razvođenje i vodi rokovnik predmeta, -obavlja otpremanje pošte i stavljanje predmeta i akata u pismohranu te vodi računa o njihovom čuvanju, -te obavlja i sve druge poslove koje mu odredi ombudsman.
Posebni uvjeti	SSS (IV. stupanj stručne spreme); najmanje 6 mjeseci radnog iskustva u struci; položen stručni upravni ispit, poznavanje engleskog jezika, poznavanje rada na računaru.
Kategorija u koju se radno mjesto razvrstava	Referent; platni razred C5; koeficijent 1,60
Broj izvršitelja	1

4.2.

Naziv radnog mjesto	VOZAČ-KURIR
Opis poslova radnog mjesto	<ul style="list-style-type: none"> -stara se i održava vozilo Institucije; -vodi računa o njegovoj tehničkoj ispravnosti i registraciji; -po potrebi obavlja prijevoz ombudsmana i drugih službenika Institucije, -obavlja nabavku potrebnog uredskog materijala i drugih materijalnih potrepšt -čuva nabavljeni materijal i raspoređuje ga po uredima; -obavlja preuzimanje pošte, te obavlja otpremu i dostavu pošte; -obavlja internu dostavu pošte po uredima; -pomaže pri kopiranju i umnožavanju određenih materijala za potrebe Institucije obavlja i druge poslove koje mu odredi ombudsman.

Posebni uvjeti	SSS (IV. stupanj stručne spreme); položen vozački ispit «B» kategorije; najmanje 6 mjeseci radnog iskustva u struci.
Kategorija u koju se radno mjesto razvrstava	KV; platni razred C5; koeficijent 1,60
Broj izvršitelja	1

OBRAZAC OPISA POSLOVA INSTITUCIJE

Naziv institucije: INSTITUCIJA OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

Popis zakona i drugih općih akata kojima se uređuju nadležnost, organizacija i djelovanje:

1. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", broj:25/06);
2. Zakon o upravi ("Službeni glasnik BiH", broj: 32/02 i 102/09);
3. Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 5/03,42/03,26/04,42/04,45/06,88/07,35/09, 59/09 i 103/09);
4. Zakon o državnoj službi u institucijama BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 19/02, 35/03, 4/04, 17/04, 26/04, 37/04, 48/05, 2/06, 32/07, 43/09, 8/10 i 40/12);
5. Zakon o radu u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 26/04, 7/05, 48/05, 60/10 i 32/13).
6. Odluka o uslovima i načinu prijema pripravnika VII stepena stručne spreme u radni odnos u institucije Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 52/05 i 102/09);
7. Odluka o načelima za utvrđivanje unutrašnje organizacije organa uprave institucija Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj. 30/13)
8. Odluka o razvrstavanju radnih mesta i kriterijima za opis poslova radnih mesta u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 30/13)
9. Odluka o kancelarijskom poslovanju ministarstava, službi, institucija i drugih tijela Vijeća ministara Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 21/01 i 29/03).
10. Zakon o zaštiti osobnih podataka ("Službeni glasnik BiH", br.49/06 i 76/11)
11. Odluka o uslovima i načinu prijema pripravnika VII stepena stručne spreme u radni odnos u institucije Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 52/05 i 102/09);
12. Odluka o načelima za utvrđivanje unutrašnje organizacije organa uprave institucija Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj. 30/13)
13. Odluka o razvrstavanju radnih mesta i kriterijima za opis poslova radnih mesta u institucijama Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 30/13)
14. Odluka o kancelarijskom poslovanju ministarstava, službi, institucija i drugih tijela Vijeća ministara Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 21/01 i 29/03)
15. Zakon o zaštiti osoba koja prijavljuju korupciju u institucijama BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 100/13)
16. Zakon o sukobu interesa u institucijama vlasti u BiH ("Službeni glasnik BiH" br. 14/03)

Poslovi osnovne djelatnosti:

Poslovi u području zaštite potrošača i to:

- a) pružanje informacija o pravima i obvezama potrošača i davanje podrške udruženjima potrošača u njihovim aktivnostima;
- b) praćenje i predlaganje aktivnosti u vezi s odnosom kompanija - potrošač, kako je regulirano Zakonom o zaštiti potrošača, propisima koji reguliraju obligacijske odnose ili nekim drugim zakonom;
- c) istraživanje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi i koordiniranje aktivnosti Institucije ombudsmana s entetskim i županijskim tržišnim inspekcijama te Institutijom ombudsmana za zaštitu ljudskih prava u BiH;
- d) odlučivanje u predmetima i poduzimanje drugih mjera po žalbama potrošača ili povodom kršenja dobrih poslovnih običaja;
- e) izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima koje se primjenjuju u posebnim sektorima poslovanja ili koje primjenjuje specifični ekonomski pružatelji usluga;
- f) preporučivanje upotrebe određenih klauzula ugovora u ugovorima koji se koriste u posebnim sektorima poslovanja;
- g) pregovaranje s predstavnicima određenih trgovinskih udruženja o modelima ugovora koji se primjenjuju u specifičnim sektorima poslovanja;
- h) predlaganje iiniciranje rješavanja potrošačkih sporova primjenom mehanizama za alternativno rješavanje sporova;
- i) kontaktiranje s Institutijom ombudsmana za ljudska prava u BiH o zajedničkim problemima, posebno o uslugama od općeg interesa ili javnim uslugama;
- j) predlaganje Vijeću za zaštitu potrošača BiH i Vijeću ministara BiH potrebna poboljšanja Zakona o zaštiti potrošača, te doprinos u usmjeravanju i učinkovitosti politike u području zaštite potrošača;
- k) istraživanje utjecaja drugih inicijativa organa vlasti na zaštitu potrošača.
- l) izdavanje instrukcija za prestanak provođenja aktivnosti koje su u suprotnosti sa potrošačkim zakonodavstvom te iznošenje tih instrukcija pred sud radi provedbe istih;
- m) pokretanje postupaka pred nadležnim sudovima u slučajevima za naknadu štete nanesene kolektivnom interesu potrošača, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača u BiH.

Dopunski poslovi osnovne djelatnosti:

- Pravni, kadrovski i opći poslovi
- Računovodstveno-financijski poslovi

Pomoćno – tehnički poslovi

- Administrativno-tehnički poslovi