



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Plan integriteta

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Broj: 05-02-3-639-11/23
Prosinac/decembar, 2022. godine
Mostar



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Sadržaj

1. Uvod.....	3
1.1 Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	3
1.2 Plan integriteta.....	4
2. Osnovne informacije o instituciji i odgovornim osobama za izradu plana integriteta.....	6
3. Odluka o izradi Plana integriteta.....	7
4. Obavijest uposlenicima	10
5. PROGRAM PROVEDBE PLANA INTEGRITETA.....	11
6. POČETNA PROCJENA STANJA INTEGRITETA.....	13
6.1 Zakonski okvir Institucije	13
6.2 Interni akti	14
6.3 Organigram Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	19
6.4 Sistematizacija radnih mjesta, nivoi procesa donošenja odluka	20
6.5 Provođenje ankete putem anonimnog upitnika.....	21
7. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA RIZIKA I FAKTORA RIZIKA	23
7.1 Oblasti djelovanja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	23
7.2 Specifične oblasti funkcioniranja.....	24
7.2.1 Specifične oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	24
7.2.2 Specifične oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	25
7.3 Zajedničke oblasti institucije.....	27
7.3.1 Zajedničke oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	27
7.3.2 Zajedničke oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	29
7.3.3 Zajedničke oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	30
8. Mjere za unaprjeđenje integriteta.....	32
9. Odluka o usvajanju i provođenju Plana integriteta u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH.....	34



1. Uvod

1.1 Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH je neovisna institucija uspostavljena s ciljem promidžbe dobrog i učinkovitog provođenja politike zaštite potrošača u BiH. Zakon o zaštiti potrošača u BiH¹, kao temeljni zakon Institucije ombudsmana, propisuje obveze i ovlaštenja Ombudsmana i istovremeno uređuje odnose između potrošača, proizvođača i trgovaca na teritoriji Bosne i Hercegovine. Zakon o zaštiti potrošača u BiH je u trenutku donošenja bio usklađen s pravnom stečevinom EU-a.

Ombudsman za potrošače zastupnik je kolektivnih potrošačkih interesa koje kako u pojedinačnim predmetima tako i u općem medijskom prostoru predstavlja i brani. On je posebno neovisno tijelo koje ima ovlast provoditi istražne radnje, javno kritizirati, educirati i osnaživati slabiju stranu u potrošačkom odnosu (potrošača), preporučivati, objavljivati izvješća, instrukcije i naredbe, a sve to u svrhu zagovaranja i branjenja kolektivnih interesa potrošača.² Sintaksa „za zaštitu potrošača“ često dovodi u zabludu nedovoljno informirane sudionike ovih odnosa. Naime, Ombudsman općenito nema ovlaštenja kojima može mijenjati, ukidati, donositi određene odluke ili restituirati nastale štete. Dakle, mehanizam zaštite potrošača se očituje u nadzoru onih koji imaju ta ovlaštenja, te koji su u sustavu prepoznati kao regulatori i kontrolori. Ombudsman skupa s njima (agencijama, ministarstvima, inspekcijama...) samo dijeli nadzorni karakter; on je više institucionalni „zvizdač“ koji posebno ranjive i neravnopravne sudionike društvenih odnosa (u ovom slučaju potrošače) predstavlja, njihovim ugroženim pravima i legitimnim interesima daje institucionalni oblik te im time jamči i olakšava ostvarenje i buduću zaštitu. Ombudsman nije nadležan za provođenje zakona (za što je nadležna izvršna vlast koja u tom smislu donosi provedbene akte), već za nadziranje provođenja zakona. U cilju bolje primjene pravnih propisa, a na temelju saznanja utvrđenih nadzorom, praksom i analizom predmetne oblasti, Ombudsman izdaje preporuke, mišljenja, instrukcije itd. koje bi trebale poboljšati primjenu odnosnih propisa tj. otkloniti postojeće nepravilnosti i smetnje.

Faktički, možda ono čime je sam institut Ombudsmana najviše zadužio populaciju kojoj je namijenjen (djeca, potrošači, građani općenito) jest davanje jednog ljudskog lica državi, tj. državnim

¹ "Službeni glasnik BiH" broj 25/06 i 88/15.

² Ombudsman je najkraće rečeno, zagovaratelj (eng. *-to advocate*, tj. advokat) nećijih prava.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

institucijama. On je dakako i dodatni demokratski instrument korekcije zatajenja pravnog (pravosudnog) sustava. Međutim, subjektivni aspekt uloge Ombudsmana, prema kojoj on stoji na strani pojedinca, ugroženog individualca i laika, koji najčešće samo intuitivno osjeća da su mu prava prekršena te da je doživio nepravdu, jest neprocjenjiva. U takvoj situaciji, u naročito teškim životnim situacijama zaista je bitno da postoji institucija koja daje konkretnu (u smislu podupiranja zahtjeva, davanja preporuke ili mišljenja) i moralnu podršku ugroženim pojedincima i skupinama građana. Kada se tome pridoda edukativno-preventivni karakter djelovanja Ombudsmana, ovaj institut se zaista pokazuje kao jedan zaokružen i smislen alat modernog društva.

Institucija u potpunosti primjenjuje i postupa shodno važećim propisima, te blagovremeno poduzima sve potrebne aktivnosti kako bi i dalje finansijsko poslovanje iste bilo u skladu sa svim važećim zakonima i podzakonskim propisima. U skladu sa Smjernicama za izradu i provođenje plana integriteta Agencije za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije Bosne i Hercegovine (broj: 03-50-536-1/13 od 31.12.2013. godine) Institucija je formirala Radnu grupu za pripremu i izradu Plana integriteta Institucije (Odluka broj: 05-02-3-404-1 od 02.10.2014. godine).

Institucija je također donijela Odluku kojom se obavještavaju i informiraju svi zaposleni u istoj o aktivnostima na pripremi Plana integriteta. Kako je institucija broji samo osam (8) zaposlenih i čini malen radni kolektiv, svi su bila na raspolaganju Radnoj grupi za neophodnu stalnu podršku kao i za pomoć i aktivno učešće sa koordinatorom i članovima Radne grupe, shodno njihovim zahtjevima i prijedlozima tijekom pripreme Plana integriteta Agencije.

1.2 Plan integriteta

Riječ korupcija potiče od latinske riječi CORRUPTIO koja znači: pokvarenost, izopačenost, potkupljivost... Korupcijom se smatra svaki oblik zloupotrebe prava ili ovlaštenja radi osobne koristi ili u korist određene grupe bilo da je riječ o javnom ili privatnom sektoru. U smislu članka 2. Zakona o Agenciji za prevenciju korupcije i koordinaciji borbe protiv korupcije („Službeni list BiH“ br.103/09) „korupcija označava svaku zloupotrebu moći povjerene javnom službeniku ili osobi na političkom položaju na državnom, entitetskom, kantonalnom nivou, nivou Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, gradskom ili općinskom nivou, koje može dovesti do privatne koristi.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Korupcija posebno može uključiti direktno ili indirektno zahtijevanje, nuđenje, davanje ili prihvatanje mita ili neke druge nedopuštene prednosti ili njenu mogućnost, kojima se narušava odgovarajuće obavljanje bilo kakve dužnosti ili ponašanja očekivanih od primatelja mita.“

Danas prevladava mišljenje da korupcija uvijek uključuje javni sektor, odnosno da se koruptivna djela čine samo unutar javnog sektora ili u odnosu javnog i privatnog sektora.

Korupcija se može razvrstati na političku i administrativnu. Za prvu je karakteristično da je povezana sa centrima političke moći koji mogu donositi „krupne“ odluke dok se druga povezuje sa (ne)provođenjem propisa i administrativnim aparatom. Koruptivnom osobom se smatra svaka službena ili odgovorna osoba koja radi osobne koristi ili koristi određene grupe kojoj pripada zanemari opći interes koji je dužna štiti s obzirom na svoj položaj i povjerena joj ovlaštenja tj. zloupotrebi javna ovlaštenja u privatnu korist. Korumpiranim osobama se smatraju i građani koji nude mito ili pristaju na davanje zatraženog mita.

Plan integriteta je skup pravnih i drugih mjera koje se planiraju i poduzimaju radi otklanjanja koruptivnih pojava i sprečavanja nastanka mogućnosti za korupciju u okviru Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH kao cjeline i pojedinačnih radnih mjesta.

U širem smislu Plan integriteta može se definirati i kao institucionalna sposobnost upravljanja rizicima od korupcije. Osnovna svrha donošenja Plana integriteta je uspostavljanje ili unaprjeđivanje integriteta institucije, odnosno razvijanja kapaciteta Institucije za obranu od koruptivnih utjecaja na obavljanje njenih osnovnih i sporednih djelatnosti. Treba pojasniti da je ovdje riječ o integritetu sustava (institucije), a ne o integritetu pojedinca. Podrazumijeva se da dobar normativni i organizacijski status, kvalitetan i neporočan personal čine instituciju otpornom na korupciju.

Ako državni organ (Institucija) obavlja svoju djelatnost u skladu sa propisima, profesionalno, savjesno, nepristrano i u skladu sa društvenim moralom javni utisak o njoj bi trebao biti pozitivan. Da bi se tako definirani cilj postigao trebaju se identificirati slabe točke sustava, isplanirati mjere za njihovo otklanjanje i odrediti osobu(e) odgovornu(e) za Plan integriteta koje priprema, organizira, koordinira i nadgleda cjelokupan proces. Plan integriteta Institucije izrađen je u skladu sa njenim „profilom“ i potrebama, a između ostalog sadrži:

- Procjenu korupcijske izloženosti,
- Ocjenu postojećih mehanizama prevencije,
- Mjere za poboljšanje stanja i otklanjanje opasnosti od korupcije.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Donošenje Plana integriteta propisano je Zakonom o Agenciji za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije („Sl. glasnik BiH“ br. 103/9), državnom Strategijom za borbu protiv korupcije 2009-2014 i Akcijskim planom za njeno provođenje. Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije kao centralno, državno antikorupcijsko tijelo (organ) ima konzultativnu i kontrolnu funkciju.

Cilj ovog plana je izgradnja integriteta Institucije (latinska riječ INTEGRITAS= potpunost, nedjeljivost, besprijekornost, poštenje) koja će odražavati dobro stanje, poštenje i neporočnost institucije ili zaposlenih odnosno razvijenost kapaciteta institucije za obranu od koruptivnih utjecaja na obavljanje njenih osnovnih i sporednih poslova i djelatnosti.

Kao što je zdrav ljudski organizam otporan na bolesti isto tako je otporna i dobro razvijena institucija sa kvalitetnom normativnom infrastrukturom, organizacijom i osobljem.

Cilj Plana integriteta je i dostizanje nultog stupnja tolerancije prema korupciji u Instituciji ombudsmana. Obveza rukovodstva Institucije jest da u proces upravljanja ugradi sve antikorupcijske mjere kao i da zaposleni mogu, bez straha od posljedica, prijavljivati slučajeve korupcije ili sumnje na korupciju.

Javna percepcija (utisak, mišljenje) o Instituciji ombudsmana treba biti takva da je riječ o državnom organu/tijelu koji poslove iz svoje nadležnosti obavlja profesionalno, savjesno, nepristrano, propisno, transparentno i moralno.

2. Osnovne informacije o instituciji i odgovornim osobama za izradu plana integriteta

Naziv institucije: Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Adresa: Kneza Domagoja bb, 88 000 Mostar

Institucija ima sjedište u Mostaru i nije organizirana kroz organizacijske jedinice

E mail institucije: ozp@ozp.gov.ba

Broj telefona institucije 036/311-210, 036/311-211

Imena i prezimena koordinatora i članova radne grupe za izradu plana integriteta:

1. Tajma Tanović;



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

2. Dajana Dobroslavić;
3. Tanja Majer;
4. Dragana Bevanda;
5. Datum usvajanja Plana integriteta: 13.3.2023. godine
6. Ime i prezime osobe zadužene za nadzor nad praćenjem provođenja Plana integriteta
Tanja Majer
Broj telefona osobe zadužene za nadzor nad praćenjem provođenja Plana integriteta
036/211-210

3. Odluka o izradi Plana integriteta

Broj: 05-02-3-639/22
Mostar, 30.6.2022. god.

Temeljem članaka 7. i 61. Zakona o upravi („Službeni glasnik BiH“ broj: 32/02, 102/09 i 72/17), članka 14. Zakona o zaštiti osoba koje prijavljuju korupciju u institucijama BiH („Službeni glasnik BiH“ broj 100/13), članka 7. Zakona o Agenciji za prevenciju korupcije BiH („Službeni glasnik BiH“ broj: 103/09), članka 3. Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH broj 01-02-3-822-3/18 od 9.11.2018. godine i Pravilnika o izmjeni i dopuni Pravilnika o unutarnjoj organizaciji Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini broj 05-02-3-672-21/19 od 16.6.2020. godine i točke 4. Tabelaarnog pregleda aktivnosti za provedbu Plana borbe protiv korupcije u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH u 2022. godini broj 05-07-1-396-3/22 od 17.5.2022. godine, ombudsman d o n o s i:

ODLUKU

o izradi Plana integriteta i o formiranju radne grupe i imenovanju koordinatora za izradu i provođenje Plana integriteta

Članak 1.

Ovom Odlukom se izražava opredjeljenost Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljnjem tekstu: Institucija) za izradu Plana integriteta te se u tom cilju formira radna grupa za pripremu i izradu Plana Institucije u sljedećem sastavu:

- a) Tajma Tanović – koordinator Radne grupe,
- b) Dajana Dobroslavić – član,

Kneza Domagoja bb, 88 000 Mostar, Bosna i Hercegovina

T +387 36 311 210, +387 36 311 211 | F +387 36 311 212 | e-mail ozp@ozp.gov.ba | www.ozp.gov.ba



- c) Tanja Majer – član,
- d) Dragana Bevanda – tehnički tajnik.

Članak 2.

(1) Radna grupa u prvoj fazi izrade Plana integriteta:

- a) priprema program (akcijski plan) za provođenje plana integriteta u kojem se navode ključni zadaci i osobe zadužene za njihovo provođenje, te vremenski raspored i rokovi za izvršenje zadataka,
- b) prikuplja svu neophodnu dokumentaciju (organizacijsku strukturu-shemu Institucije, zakone i druge propise i akte iz nadležnosti Institucije, interne propise i druge akte Institucije, osnovne informacije o Instituciji, propis o sistematizaciji radnih mjesta i spisak radnih mjesta, izvješća unutarnje kontrole, revizorska izvješća i sl.),
- c) pruža objašnjenja za sva druga pitanja koja se odnose na radnu grupu te prima dodatne prijedloge uposlenih na unaprijeđenju programa (akcijskog plana).

(2) Radna grupa u drugoj fazi plana integriteta procjenjuje aktivnosti koje su izložene koruptivnom ponašanju i korupciji unutar i izvan Institucije, a koje su povezane sa nadležnostima iste, kao i aktivnosti procjene postojećeg stanja prema nepravilnostima.

(3) U trećoj fazi izrade plana integriteta Radna grupa vrši procjenu internih propisa i drugih akata Institucije te posebnu pažnju posvećuje internim propisima koji se odnose na aktivnosti podložne koruptivnom ponašanju i korupciji, o čemu sačinjava izvješće. U izvješću Radna grupa informira ombudsmana o urađenim aktivnostima, a posebno u izvješću navodi slijedeće:

- a) ukoliko ne postoji interni propisi koji se odnose na aktivnosti podložne korupciji,
- b) ukoliko je sadržaj internih propisa neodgovarajući,
- c) ukoliko zaposleni nisu upoznati s internim propisima ili ukoliko ih ne poštuju.

(4) Radna grupa u četvrtoj fazi izrade plana integriteta predlaže mjere i preporuke za poboljšanje integriteta, a koje se posebno odnose na: dosljednu primjenu propisa iz nadležnosti Institucije; internim procedurama; procedurama rada i upravljanja Institucijom; upravljanjem ljudskim resursima; finansijskim poslovanjem; profesionalnim i etičkim ponašanjem, kao i drugim pitanjima.

(5) U okviru svake faze Radna grupa obavlja i druge poslove propisane Smjernicama za izradu i provođenje plana integriteta Agencije za prevenciju korupcije i koordinaciju borbu protiv korupcije Bosne i Hercegovine (broj: 03-50-536-1/13 od 31.12.2013. godine), i drugim propisima iz navedene oblasti.

(6) Radna grupa je dužna sačiniti i usvojiti Poslovnik o radu.



Bosna i Hercegovina Instrukcija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Instrukcija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Članak 3.

- (1) Koordinator Radne grupe vodi aktivnosti Radne grupe i odgovoran je za praćenje i provođenje poslova izrade Plana integriteta i provođenje mjera koje sadrže plan integriteta.
- (2) Koordinator je odgovoran za provođenje evaluacije Plana integriteta, procjenu rizičnosti Institucije kroz periodične preglede, kontrolu, ažuriranje, smanjivanje i uklanjanje mogućih uzroka i posljedica korupcije, te drugih nezakonitih i neetičkih postupanja.
- (3) Koordinator prati provedbu prethodno odobrenih prijedloga za poboljšanje i prati napredak i provedbu Plana integriteta.
- (4) Koordinator je zadužen redovno izvještavati ombudsmana o rezultatima provođenja Plana integriteta.
- (5) Svi članovi Radne grupe dužni su aktivno sudjelovati u svim fazama izrade Plana integriteta te svojim doprinosom osigurati uspješnu realizaciju poslova i zadataka.

Članak 4.

Nadzor nad radom radne grupe vrši koordinator koji izvještava ombudsmana o poduzetim aktivnostima.

Članak 5.

O svom radu Radna grupa sačinjava zapisnike i izvješća koje nakon odobravanja koordinatora dostavlja ombudsmanu.

Članak 6.

Sa realizacijom ove Odluke i izrade Plana integriteta Radna grupa započinje odmah. Radna grupa je dužna okončati svoje aktivnosti i dostaviti na donošenje ombudsmanu Plan integriteta najkasnije u roku od šest mjeseci od donošenja ove Odluke.

Članak 7.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.



Dostavljeno:

- Koordinator,
- Članovi Radne grupe,
- a/a

Kneza Domagoja bb, 88 000 Mostar. Bosna i Hercegovina

T +387 36 311 210, +387 36 311 211 | F +387 36 311 212 | e-mail ozp@ozp.gov.ba | www.ozp.gov.ba



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

4. Obavijest uposlenicima

Broj: 05-02-3-639-1-1/22
Mostar, 30.6.2022. god.

INTERNO
- **Svim uposlenicima**

Predmet: Obavijest uposlenicima o poduzimanju aktivnosti usmjerenih na izradu plana integriteta Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, *dostavlja se*

Poštovane kolege i kolegice,

Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije je izradila i usvojila Pravila za izradu i provedbu planova integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini (travanj 2018. godine, dalje u tekstu – Pravila). Sukladno navedenim Pravilima, obveza naše institucije je da izradi i usvoji Plan integriteta.

S tim u vezi, informiram vas da sam donio Odluku o o izradi Plana integriteta i o formiranju radne grupe i imenovanju koordinatora za izradu i provođenje Plana integriteta (broj 05-02-3-639/22 od 30.6.2022. god.)

Ovom Odlukom Tajma Tanović je imenovana za koordinatora radne grupe, kao članovi radne grupe imenovane su Dajana Dobroslavić i Tanja Majer, dok je za tehničkog tajnika imenovana Dragana Bevanda.

Kako bismo na što sveobuhvatniji način prikupili informacije i podatke koji su radnoj grupi potrebni za izradu Plana integriteta, neophodna je potpora, pomoć te aktivno sudjelovanje svih uposlenika u našoj instituciji. Naglašavam obvezu da su svi uposlenici Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH dužni pružiti svu pomoć i informacije potrebne za proces izrade i provedbe Plana integriteta, te da surađuju sa radnom grupom.

S poštovanjem,


OMBUDSMAN
Mr. sc. Saša Marić

Dostavljeno:

- *Svim uposlenicima*
- *Oglasna ploča.*



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

5. PROGRAM PROVEDBE PLANA INTEGRITETA

INSTITUCIJA	Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH
ODGOVORNA OSOBA	Saša Marić
KOORDINATOR	Tajma Tanović
ČLANOVI RADNE GRUPE	Tanja Majer i Dajana Dobroslavić
DATUM POKRETANJA PROGRAMA	22.7.2022.
OČEKIVANI ZAVRŠETAK	31.10.2022.

faza postupka	zadaci	zadužena osoba	vremenski okvir izvršenja (rok)
Pripremna faza	Izrada Programa	Tajma Tanović	sredina srpnja 2022.
	Prikupljanje sve neophodne dokumentacije	Tanja Majer	kraj srpnja 2022.
	Unaprijeđenje programa putem inputa uposlenika uzvan Radne grupe	Dajana Dobroslavić	kraj srpnja 2022.
	Odobrenje i prezentacija programa za provođenje Plana integriteta	Saša Marić	kraj srpnja 2022.
Druga faza-identifikacija prijetnji i ranjivih aktivnosti	Intervjui i upitnici, analiza prikupljeni podataka, procjena stanja-lista potencijalnih ranjivih točaka, lista kontrolnih mehanizama	Tajma Tanović	kraj kolovoza 2022.
	Analiza postojećih zakonskih i podzakonskih akata	Tanja Majer	kraj kolovoza 2022.
	Izvjешće o revizorskim primjedbama	Dajana Dobroslavić	kraj kolovoza 2022.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

Treća faza- identifikacija postojećih preventivnih mjera i kontrola te evaluacija istih	Pregled i analiza dokumentacije prikupljene tijekom pripremnje faze	Tanja Majer	kraj rujna 2022.
	Pregled internih akata i standarda	Tajma Tanović	kraj rujna 2022.
	Izrada izvještaja-procjena ranjivosti	Dajana Dobrosravić	kraj rujna 2022.
Četvrta faza- konačni izvještaj i akcijski plan za reagiranje na preporuke koje su proizašle iz procjene ranjivosti	Priprema izlazne informacije u obliku konačnog izvještaja	Tajma Tanović	kraj listopada 2022.
	Korektivne mjere, tj. poboljšanja, vrste poboljšanja, rokovi, osobe, radna mjesta koja trebaju nadzirati provedbu ovih mjera	Tanja Majer	kraj listopada 2022.
	Kvantitativna procjena institucionalnih rizika	Dajana Dobrosravić	kraj listopada 2022.
	Objava registra rizika i ranjivih točaka (ako se ustanove)	Dragana Bevanda	kraj listopada 2022.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиуција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

	Statistička analiza najizloženijih područja	Tajma Tanović i Tanja Majer	kraj listopada 2022.
	Okončanje dokumenta Plana integriteta		
	Dostavljanje na Mišljenje APIK-u		
	Dostavljanje na potpis ombudsmanu		

6. POČETNA PROCJENA STANJA INTEGRITETA

6.1 Zakonski okvir Institucije

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. Zakon o finansiranju institucija Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 61/04, 49/09, 42/12, 87/12 i 32/13)
7. Zakon o proračunu institucija Bosne i Hercegovine i međunarodnih obveza Bosne i Hercegovine za 2014. godinu („Službeni glasnik BiH“, broj 104/13)
8. Zakon o plaćama i naknadama u institucijama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 50/08,35/09,75/09,32/12,42/12,50/12 i 32/13)
9. Zakon o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“, br. 28/00,45/06,102/09 i 62/11)
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);

Kneza Domagoja bb, 88 000 Mostar, Bosna i Hercegovina

T +387 36 311 210, +387 36 311 211 | F +387 36 311 212 | e-mail ozp@ozp.gov.ba | www.ozp.gov.ba



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

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 mjesta i kriterijima za opis poslova radnih mjesta 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)

6.2 Interni akti

Red. broj.	INTERNI PROPISI	Podaci o datumu donošenja, izmjenama i dopunama
1.	Pravila rada Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj 12-1/07 od 01.06.2007. god.
2.	Statut Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj 12-2/07 od 01.06.2007. god
3.	Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj 01-1-12-100/08 od 13.03.2008.god.
4.	Uvjerenje o poreznoj registraciji -Obavijest o razvrstavanju pravne osobe prema djelatnosti	Datum, 29.06.2007.god Datum, 02.02.2007. god.broj: 04-32.5-1-4227525960004/04
5.	Kriteriji u procedurama za alternativno rješavanje sporova	Broj:01-1-12-29/09 od 05.02.2009.god.
6.	Upustvo o postupanju po žalbama povodom kršenja prava potrošača	Broj:01-1-12-123/09 od 08.04.2009.god.
7.	Odluka o određivanju radnih mjesta kojima se pošta dostavlja u rad	Broj:01-5-07-01-101/14 od 20.02.2014.godine
8.	Pravilnik o popisu imovine i obaveza Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH Pravilnik o izmjeni Pravilnika o popisu imovine i obaveza Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	-Broj 01-1-50-147-1/07 od 27.12.2007.god. -Broj01-1-50-147-2/09 od 19.06.2009.god.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

9.	Upustvo za rad popisnih komisija i obavljanja priprema za popis	Broj 01-1-50-147/07 od 27.12.2007
10.	Odluka o internim procedurama preuzimanja i dostave gotovine u blagajnu Institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj:01-1-12-177/08 od 14.05.2009.god
11.	Odluka o visini blagajničkog maksimuma	Broj:01-1-12-202/09 od 15.05.2009.god.
12.	Pravilnik o internim procedurama stvaranja i evidentiranja obaveza i načinu potpisivanja finansijske dokumentacije u Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH Interne procedure o procesu izrade proračuna	Broj:01-516-418/09 od 09.10.2009.god. Broj:01-1-16-1-279/10 od 13.08.2010.godine
13.	Pravilnik o načinu korištenja i upotrebi mobilnih i fiksnih telefona u Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj 01-1-12-26-1/09 od 04.02.2009.
14.	Odluka o visini troškova mobilnih i fiksnih telefona Odluka o visini troškova mobilnih i fiksnih telefona Odluka o izmjeni odluke o visini troškova mobilnih i fiksnih telefona Odluka o izmjeni odluke o visini troškova mobilnih i fiksnih telefona	Broj 01-1-12-26-2/09 od 04.02.2009. Broj01-5-16-1-26/10 od 18.01.2010.god. Broj 01-5-16-1-323/12 d 09.10.2012.godine Broj 01-5-16-1-405/13 od 13.11.2013.godine
15.	-Pravilnik o izmjeni Pravilnika o načinu korištenja i upotrebi mobilnih i fiksnih telefona u Inst Ombud.za zašt. potroš. u BiH -Pravilnik o izmjeni Pravilnika o načinu korištenja i upotrebi mobilnih i fiksnih telefona	Broj: 01-1-12-26-3/09 od 24.04.2009.god. Broj:01-5-16-1-126/10 od 23.03.2010.godine
16.	Pravilnik o načinu izrade, čuvanja i upotrebi, vođenju evidencije i uništenju pečata u Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj 01-1-12-66/09 od 05.03.2009.god.
17.	Lista kategorija registraturne građe s rokovima čuvanja u Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj:01-1-12-79-1/09 od 19.06.2009.god.
18.	Pravilnik o postupku direktnog sporazuma	Broj: 01-1-02-245/08 -11.09.2008.god.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

19.	Pravilnik o izmjeni pravilnika o postupku direktnog sporazuma	Broj 01-1-12-93/09 od 18.03.2009.god.
20.	Odluka o određivanju mjera dobre uprave i štednje u Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj 01-14-12-133/09 od 14.04.2009.god.
21.	Pravilnik o korištenju godišnjeg odmora, plaćenog i neplaćenog odsustva u Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj:01-1-12-200/2009.god. o 15.05.2009.god.
22.	Odluka o reprezentaciji i poklonima Odluka o izmjeni odluke o reprezentaciji i poklonima	Broj:01-5-16-1-25/10 od 18.01.2010. godine Broj:01-5-16-1-25-1/10 od 19.03.2010.godine
23.	Pravilnik o uslovima i načinu korištenja službenih automobila u Instituciji Ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj01-1-12-139/09 od 17.04.2009.god.
24.	Pravilnik o internoj kontroli	Br.01-1-02-256/08 od 29.09.2008. god.
25.	Antikorupcijski plan	Broj:01-5-50-13-231-2/11 od 17.06.2011. godine
26.	Instrukcija o načinu ocjenjivanja rada zaposlenika u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj:01-5-34-52/12 od 14.02.2012.godine
27.	Strategija razvoja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (2013.-2017. godine)	Broj:01-1-26-1-416/13 od 19.11.2013. godine
28.	Upustvo o uslovima i načinu podnošenja interne prijave od strane zaposlenih u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini zbog sumnje ili okolnosti postojanja korupcije	Broj:01-02-2-149/14 od 18.03.2014. godine
29.	Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj 01-02-3-102-16/14 od 02.10.2014. godine
30.	Odluka o reprezentaciji i poklonima	Broj 01-02-2-510-1/14 U Mostaru, 28.11.2014. godine
31.	Pravilnik o načinu korištenja i upotrebi mobilnih i fiksnih telefona u Instituciji ombudsmana za zaštitu	Broj: 01-02-2-521-1/14 U Mostaru, 02.12.2014. godine



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

	potrošača u BiH	
32.	Program rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH za 2016. godinu	Broj: 01-02-4-492-18/15 od 02.09.2016. godine
33.	Pravilnik o sustavu unutarnjih kontrola	Broj: 01-02-4-495-1/16 od 21.10.2016. godine
34.	Odluka o visini troškova mobilnih i fiksnih telefona	Broj: 01-02-2-35-1/14 od 19.01.2017. godine
35.	Program rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH za 2017. godinu	Broj: 05-02-4-350-14/16 od 3.2.2017. godine
36.	Strategija upravljanja rizicima	Broj: 01-02-4-495-4/17 od 22.2.2017. godine
37.	Kodeks ponašanja državnih službenika i uposlenika Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj: 01-02-4-495-5/16 od 24.2.2017. godine
38.	Pravilnik o načinu provođenja obuka uposlenika Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj: 01-02-4-495-7/16 od 21.3.2017. godine
39.	Izvešće o radu Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	Broj: 01-02-4-492-23/16 od 25.04.2017. godine
40.	Odluka o načinu korištenja službenog vozila u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	05-02-2-363-1/17 od 14.7.2017. godine
41.	Srednjoročni plan rada IOZZPUBIH 2018-2020	05-02-4-46-9/17 od 10.10.2017. godine
42.	Naputak o postupanju po žalbama povodom kršenja prava potrošača	01-02-4-498-2/17 od 27.11.2017. godine
43.	Odluka o visini troškova mobilnih i fiksnih telefona (2018. godina)	01-02-2-111/18 od 31.1.2018. godine
44.	Odluka o službenim putovanjima u IOZZPUBIH	01-02-2-112/18 od 31.1.2018. godine
45.	Godišnji program rada IOZZPUBIH za 2018. godinu	05-02-4-379-11/18 od 31.1.2018. godine
46.	Plan zapošljavanja državnih službenika u 2018. godini	05-34-1-139-1/18 od 22.2.2018. godine
47.	Izvešće o radu IOZZPUBiH za 2017. godinu	01-02-4-342-11/18 od 3.8.2018. godine
48.	Pravilnik o unutarnjoj organizaciji IOZZPUBiH	01-02-3-822-3/18 od 9.11.2018. godine
49.	Odluka o visini troškova mobilnih i fiksnih telefona	01-02-2-17/19 od 10.1.2019. godine
50.	Povelja interne revizije	05-07-8-11-2/19 od 24.1.2019. godine
51.	Sporazum o vršenju funkcije interne revizije u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH	05-07-8-11-1/19 od 24.1.2019. godine



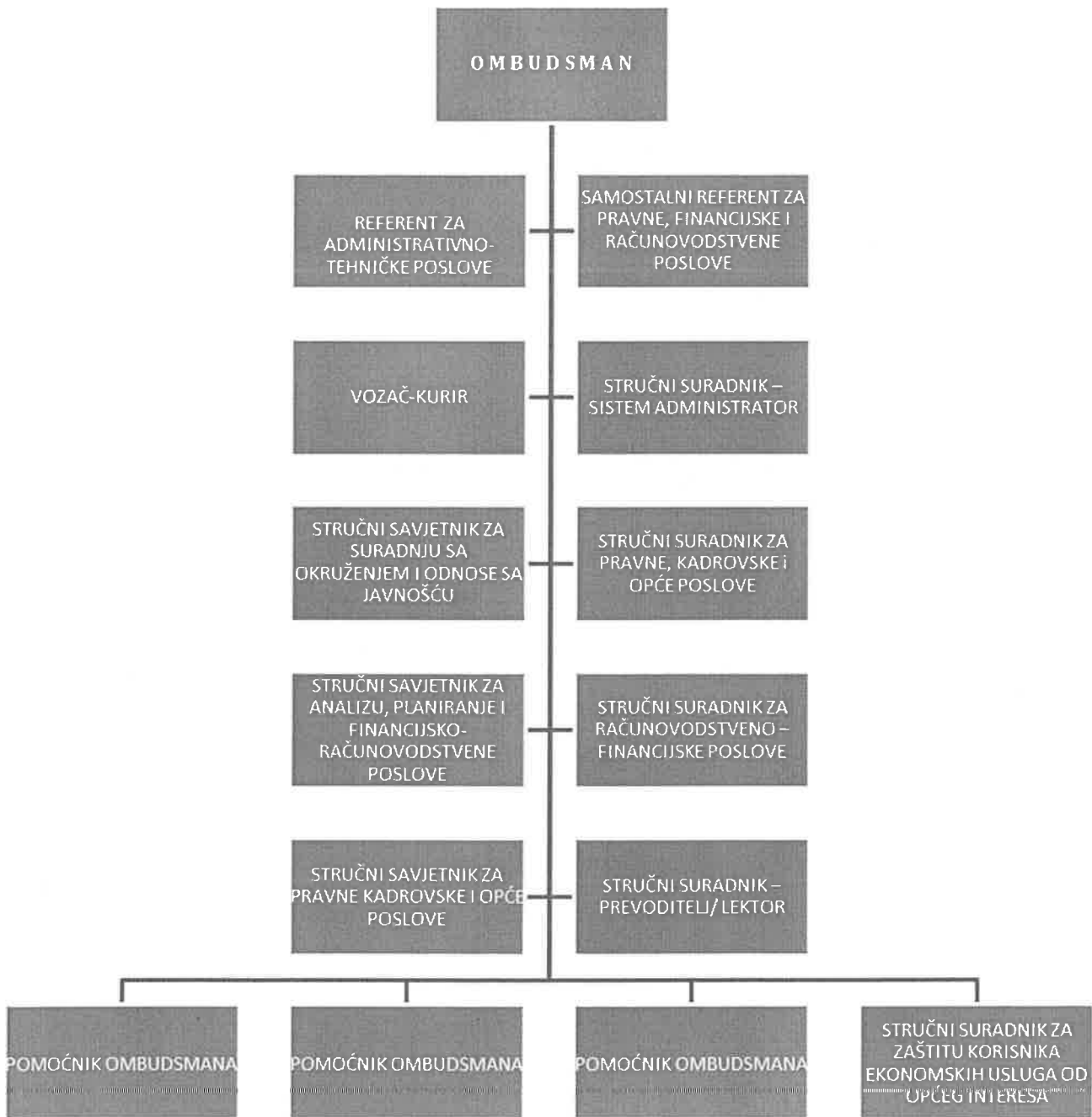
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

52.	Godišnji program rada IOZZPuBIH za 2019. godinu	01-02-4-654-9/18 od 5.2.2019. godine
53.	Instrukcija o organizaciji procesa rada u razdoblju trajanja opasnosti po život i zdravlje zaposlenih u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini uzrokovanih korona virusom	01-02-4-191/20 od 18.3.2020. godine
54.	Srednjoročni plan rada IOZZPUBIH 2019-2021	05-02-4-101-5/19 od 10.4.2019. godine
55.	Pravilnik o kriterijima i načinu korištenja godišnjeg odmora, plaćenog i neplaćenog odsustva u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	01-02-3-316/20 od 21.5.2020. godine
56.	Pravilnik o izmjeni i dopuni Pravilnika o unutarnjoj organizaciji Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini	05-02-3-672-21/19 od 16.6.2020. godine
57.	Program rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2020. godinu	05-02-4-625-14/19 od 19.6.2020. godine
58.	Program rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2021. godinu	05-02-4-614-12/20 od 3.3.2021. godine
59.	Izvešće o radu Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2020. godinu	05-02-4-217-10/21 od 17.6.2021. godine
60.	Naputak o uvjetima i načinu podnošenja interne prijave od strane zaposlenih u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini zbog sumnje ili okolnosti postojanja korupcije	Broj: 05-02-2-900/21 od 15.9.2021. godine
61.	PLAN borbe protiv korupcije u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH u 2022. godini	Broj: 05-07-1- 396-3/22 Datum:17.5.2022. godine
62.	Izvešće o radu Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH za 2021. godinu	Broj: 05-02-4- 614-22/21 od 8.9.2022. godine
63.	Program rada Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini za 2022. godinu	05-02-4-691-11/21 od 26.9.2022. godine
64.	Pravilnik o sustavu unutarnjih kontrola	05-02-4-884-6/21 od 8.11.2021. godine
65.	Odluka o načinu korištenja službenog vozila u IOZZPuBIH	05-02-2-1077/22 od 16.11.2022. godine



Bosna i Hercegovina **Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini**
Bosna i Hercegovina **Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini**
Босна и Херцеговина **Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини**
Bosnia and Herzegovina **Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina**

6.3 Organigram Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini





6.4 Sistematizacija radnih mjesta, nivoi procesa donošenja odluka

Katalog radnih mjesta podložnih koruptivnom djelovanju prikazan je kako slijedi:

- imenovana (ombudsman) visoki rizik
- rukovodeća (pomoćnici) visoki rizik
- ostali službenici niži rizik
- uposlenici niži rizik

(1 – nema rizika, 2 – niži rizik, 3 – srednji rizik, 4 – viši rizik, 5 – visoki rizik)

Rukovođenje i upravljanje po prirodi stvari podrazumijeva najveći stupanj ovlaštenja tako da su potencijalne opasnosti od koruptivnog ponašanja najveće u upravljačkoj strukturi institucija. Procjena odgovornosti radnih mjesta urađena je shodno opisu poslova naprijed navedenih radnih mjesta, a shodno sljedećim kriterijima:

Redni broj	OPĆI KRITERIJ	PROCJENA RIZIKA (UGROŽENOST) KORUPCIJOM
1.	Za nastanak korupcije nema uvjeta, ni informacija, ne donose se odluke (uposlenici)	NIJE UGROŽENO
2.	Informacije su ograničene, postoji vanjske komunikacije, ne određuje zadatke (stručni suradnici)	NIŽA VJEROVATNOĆA
3.	Postoji utjecaj samo na dio radnog procesa ima ograničena ovlaštenja, određuje zadatke (stručni savjetnici)	SREDNJA VJEROVATNOĆA
4.	Sudjeluje u donošenju odluka, rukovodi radom te daje zadatke (pomoćnici ombudsmana)	VIŠA VJEROVATNOĆA
5.	Donosi odluke rukovodi radom te daje zadatke (ombudsman)	VISOKA VJEROVATNOĆA



6.5 Provođenje ankete putem anonimnog upitnika

Članovi Radne grupe za izradu i provođenje Plana integriteta Agencije formirane Odlukom o formiranju Radne grupe i koordinatora za izradu i provođenje Plana integriteta (05-02-3-639/22 od 30.06.2022. godine) pripremili su dvije vrste upitnika i to upitnik za službenike i zaposlenike i upitnik za rukovodeće službenike.

UPITNIK ZA SLUŽBENIKE I ZAPOSLENIKE

Svrha upitnika za službenike i zaposlenike jeste prikupljanje dovoljne količine informacija o percepciji načina funkcioniranja Institucije, kompetencija uposlenih i nivoa osobne uključenosti u postizanje ciljeva i konkretnih zadataka Institucije.

Ovaj Upitnik je dostavljen svim državnim službenicima i uposlenicima u Instituciji (ukupan broj dostavljenih Upitnika je 4).

Upitnik se sastoji od ukupno 19 pitanja sa više ponuđenih odgovora.

Popunjavanje općih informacija (ime, prezime, pozicija, odjel/ sektor/jedinica) nije bilo obvezno.

Izvršena je analiza svih predmetnih upitnika, detaljno su razmatrani svi odgovori u predmetnim upitnicima.

Nakon izvršene analize upitnika konstatirano je da svi odgovori ukazuju na to da institucija funkcionira u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim aktima, da su uposleni kompetentni i dovoljno osobno uključeni u postizanje ciljeva i konkretnih zadataka Institucije.

Nisu uočene slabe točke rizika koruptivnog djelovanja u radu Institucije, odnosno ugroženost i izloženost poslovanja Institucije na koruptivno djelovanje.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

UPITNIK ZA RUKOVODEĆE SLUŽBENIKE

Svrha ovog upitnika jeste sačiniti opći pregled iz kuta rukovodećeg kadra i rukovođenja radom u Instituciji – jasne strategije ciljeva i misije, te procedure u pogledu etike i integriteta, kadrovske politike, zakonske osnove za djelovanje, upravljanja rizikom, upravljanja slučajevima, nadzornih funkcija itd, koje su uspostavljene kako bi se ostvarili ciljevi Institucije.

Upitnici su dostavljeni svim rukovodećim državnim službenicima (ukupan broj dostavljenih Upitnika je tri).

Upitnik je popunilo ukupno troje rukovodećih državnih službenika.

Popunjavanje općih informacija (ime, prezime, pozicija, odjel/ sektor/jedinica) nije bilo obvezno.

Upitnik se sastoji od ukupno 64 pitanja.

Izvršena je analiza svih predmetnih upitnika, detaljno su razmatrani svi odgovori u predmetnim upitnicima.

Nakon izvršene analize upitnika konstantirano je da svi odgovori upućuju na to da Institucija funkcionira u skladu za važećim zakonskim i podzakonskim aktima, da ima jasnu strategiju i ciljeve te procedure u pogledu etike i integriteta, kadrovske politike, upravljanja rizikom, upravljanja slučajevima itd., uspostavljene kako bi se ostvarili postavljeni ciljevi.

Nisu uočena slabe točke rizika koruptivnog djelovanja u radu Institucije, odnosno ugroženost i izloženost poslovanja institucije na koruptivno djelovanje.

UKUPNA PROCJENA

Nakon analize svih popunjenih upitnika (ukupno 7 upitnika) nisu uočena slabe točke rizika koruptivnog djelovanja u radu Institucije, odnosno ugroženost i izloženost poslovanja Institucije koruptivno djelovanju.



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

7. IDENTIFIKACIJA I ANALIZA RIZIKA I FAKTORA RIZIKA

7.1 Oblasti djelovanja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

OBLAST DJELOVANJA INSTITUCIJE	PODOBLASTI UNUTAR KOJIH RADNA GRUPA IDENTIFICIRA I ANALIZIRA RIZIKE
Specifične (posebne) oblasti institucije	Pojedinačna pravna podrška potrošačima - unaprjeđenje zaštite pojedinačnih prava potrošača; Kolektivna zaštite potrošača -unaprjeđenje zaštite kolektivnih prava potrošača
Zajedničke oblasti institucije	Proces javnih nabava Proces upravljanja ljudskim resursima Proces planiranja i izvršenja proračuna



7.2 Specifične oblasti funkcioniranja

7.2.1 Specifične oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Oblast: Postupci pojedinačne pravne podrške potrošačima – unaprjeđenje zaštite pojedinačnih prava potrošača

Rizik I: neblagovremeno obavljanje poslova, rješavanje mimo propisanih rokova

Br.	Faktori rizika:	Postojeće mjere/kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji	Analiza rizika	Ocjena vjerojatnosti nastanka korupcije	Ocjena posljedica nastanka korupcije	Intenzitet rizika
1.	Nejasno propisane nadležnosti (S); Neadekvatne rukovodne ili administrativne mjere, neadekvatne kontrole (P) Nedostupnost sudske zaštite potrošačima (O); Nemogućnost utvrđivanja identiteta žalitelja,	Stalna edukacija osoblja u skladu sa promjenama iz predmetnih oblasti i primjene inoviranih pravnih akata; Utvrđivanje radnih ciljeva uposlenika i ocjenjivanje sukladno realizaciji istih; Postojanje adekvatnih internih procedura;	<input checked="" type="checkbox"/> Kontroliran <input type="checkbox"/> Djelomično kontroliran <input type="checkbox"/> Nekontroliran	<input checked="" type="checkbox"/> Korupcija se nije pojavila u određenom vremenskom periodu (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, ili se pojavivala vrlo rijetko, pa je mala vjerojatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (1) <input type="checkbox"/> Korupcija se pojavivala u više slučajeva u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, pa je umjerena vjerojatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (2)	<input type="checkbox"/> Posljedice po instituciju su neznatne (1) <input type="checkbox"/> Posljedice su značajne po instituciju (2) <input checked="" type="checkbox"/> Posljedice su vrlo značajne po	<input type="checkbox"/> Nizak <input checked="" type="checkbox"/> Umjeren <input type="checkbox"/> Visok



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

označenog kršitelja potrošačkih prava ili predmeta spora; Nedostatak osobnog integriteta i stupnja educiranosti (I)	Ažurirani interni akti o postupanju povodom podnesaka potrošača.	<input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala često u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti i velika je vjerojatnost da će se desiti istom vremenskom period u budućnosti (3)	instituciju
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

7.2.2 Specifične oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Oblast: Postupci kolektivne zaštite potrošača -unaprjeđenje zaštite kolektivnih prava potrošača

Rizik II: Naknadno nedostavljanje dodatne dokumentacije (dokaza); nepostojanje povratne informacije o konačnom uspjehu provedenog postupka

Br.	Faktori rizika: Sustavni (S) Organizacijski (O) Individualni (I) Radno-procesni i proceduralni (P)	Postojeće mjere/kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji	Analiza rizika - Kontroliran - Djelomično kontroliran - Nekontroliran	Ocjena vjerojatnosti nastanka korupcije	Ocjena posljedica nastanka korupcije	Intenzitet rizika
1.	Nejasno propisane nadležnosti (S);	Stalna edukacija osoblja u skladu sa promjenama iz predmetnih oblasti i primjene inoviranih ažuriranih	<input checked="" type="checkbox"/> Kontroliran	<input checked="" type="checkbox"/> Korupcija se nije pojavila u određenom vremenskom periodu (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, ili se	<input type="checkbox"/> Posljedice po instituciju su	<input type="checkbox"/> Nizak



<p>Neadekvatne rukovodne ili administrativne mjere, neadekvatne kontrole (P)</p> <p>Nedostupnost sudske zaštite potrošačima (O);</p> <p>Nemogućnost utvrđivanja identiteta žalitelja, označenog kršitelja potrošačkih prava ili predmeta spora;</p> <p>Nedostatak osobnog integriteta i stupnja educiranosti (I)</p>	<p>internih akata o postupanju povodom podnesaka udruženja potrošača.</p>	<p><input type="checkbox"/> Djelomično kontroliran</p> <p><input type="checkbox"/> Nekontroliran</p>	<p>pojavljivala vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnost da će se desiti u u istom vremenskom period u budućnosti (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala u više slučajeva u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, pa je umjerena vjerovatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala često u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti i velika je vjerovatnost da će se desiti istom vremenskom period u budućnosti (3)</p>	<p>neznatne (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Posljedice su značajne po instituciju (2)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Posljedice su vrlo značajne po instituciju</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Umjeren</p> <p><input type="checkbox"/> Visok</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



7.3 Zajedničke oblasti institucije

7.3.1 Zajedničke oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Oblast: Proces javnih nabava za potrebe Institucije

Rizik I: Nestručno i neblagovremeno provođenje postupaka javnih nabava i realizacije zaključenih ugovora

Br.	Faktori rizika:	Postojeće mjere/kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji	Analiza rizika	Ocjena vjerojatnosti nastanka korupcije	Ocjena posljedica nastanka korupcije	Intenzitet rizika
1.	Nedovoljna informiranost uposlenika o važećim procedurama (O); Neadekvatne kontrole provođenja procedura, nedostatak odgovornosti (P) Nedostatak osobnog integriteta i stupnja educiranosti (I) Netransparentan način	Postavljen je sustav internih kontrola u Instituciji. Redovno se prate zakonski i podzakonski akti koja reguliraju ovu oblast. Državni službenik koji obavlja ove poslove se šalje na obuke i seminare. Uspostavljen je sustav kontrola koji provodi interna revizija, eksterna finansijska revizija, revizija učinka, Ministarstvo financija i trezora BiH i	- Kontroliran - Djelomično kontroliran - Nekontroliran	<input checked="" type="checkbox"/> Korupcija se nije pojavila u određenom vremenskom periodu (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, ili se pojavljivala vrlo rijetko, pa je mala vjerojatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (1) <input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala u više slučajeva u određenom vremenskom period	<input type="checkbox"/> Posljedice po instituciju su neznatne (1) <input type="checkbox"/> Posljedice su značajne po instituciju (2) <input checked="" type="checkbox"/> Posljedice su vrlo značajne po instituciju	<input type="checkbox"/> Nizak <input checked="" type="checkbox"/> Umjeren <input type="checkbox"/> Visok



Bosna i Hercegovina
Bosna i Hercegovina
Босна и Херцеговина
Bosnia and Herzegovina

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

donošenja odluka (P)	druge nadležne institucije. Provođenje postupaka transparentno, sve aktivnosti se objavljuju na web stranici Institucije.	(treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, pa je umjerena vjerojatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (2) <input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala često u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti i velika je vjerojatnost da će se desiti istom vremenskom period u budućnosti (3)	
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



Bosna i Hercegovina
Bosna i Hercegovina
Босна и Херцеговина
Bosnia and Herzegovina

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

7.3.2 Zajedničke oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Oblast: Upravljanje ljudskim resursima

Rizik II: Nepoštivanje zakonske regulative u oblasti zapošljavanja i upravljanja ljudskim resursima

Br.	Faktori rizika:	Postojeće mjere/kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji	Analiza rizika	Ocjena vjerojatnosti nastanka korupcije	Ocjena posljedica nastanka korupcije	Intenzitet rizika
1.	Sustavni (S) Organizacijski (O) Individualni (I) Radno-procesni i proceduralni (P) Neprioritetno zapošljavanje novih kadrova (S) Nedovoljna informiranost uposlenika o važećoj legislativi (I) Neprijemljive interne kontrole (O) Neetično ponašanje uposlenika (I)	mjere/kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji	- Kontroliran - Djelomično kontroliran - Nekontroliran	<input checked="" type="checkbox"/> Korupcija se nije pojavila u određenom vremenskom periodu (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, ili se pojavljivala vrlo rijetko, pa je mala vjerojatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (1) <input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala u više slučajeva u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, pa je umjerena	<input type="checkbox"/> Posljedice su neznatne (1) <input type="checkbox"/> Posljedice su značajne po instituciju (2) <input checked="" type="checkbox"/> Posljedice su vrlo značajne po instituciju	<input type="checkbox"/> Nizak <input checked="" type="checkbox"/> Umjeren <input type="checkbox"/> Visok



Bosna i Hercegovina **Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini**
Bosna i Hercegovina **Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini**
Босна и Херцеговина **Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини**
Bosnia and Herzegovina **Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina**

	institucije.		vjerovatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (2) <input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala često u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti i velika je vjerovatnost da će se desiti istom vremenskom period u budućnosti (3)	
--	--------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

7.3.3 Zajedničke oblasti funkcioniranja Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Oblast: Planiranje i izvršenje proračuna

Rizik III: Neblagovremeno i nestručno planiranje i izvještavanje

Br.	Faktori rizika: Sustavni (S) Organizacijski (O) Individualni (I) Radno-procesni i proceduralni (P)	Postojeće mjere/kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji	Analiza rizika - Kontroliran - Djelomično kontroliran - Nekontroliran	Ocjena vjerovatnosti nastanka korupcije	Ocjena posljedica nastanka korupcije	Intenzitet rizika
1.	Nedovoljna informiranost	Uspostavljen je sustav	<input checked="" type="checkbox"/> Kontroliran	<input checked="" type="checkbox"/> Korupcija se nije pojavila u određenom	<input type="checkbox"/> Posljedice po	<input type="checkbox"/> Nizak



Bosna i Hercegovina
Bosna i Hercegovina
Босна и Херцеговина
Bosnia and Herzegovina

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

<p>uposlenika o važećim procedurama (I)</p> <p>Neprimjerene kontrole provođenja procedura, nedostatak odgovornosti (P)</p> <p>Neetično ponašanje uposlenika (I)</p>	<p>internih kontrola u instituciji (interne procedure o procesu izrade proračuna i dr.). Redovno se prate instrukcije Ministarstva financija i trezora BiH za godišnje, trogodišnje planiranje (DOB), izradu operativnih planova izvršenja proračuna, izradu periodičnih i godišnjih izvještaja, te zakonski i podzakonski akti koja reguliraju ove oblasti. Uspostavljen je sustav kontrola koji provodi interna revizija, eksterna finansijska revizija, revizija učinka, Ministarstvo financija i trezora BiH i druge nadležne institucije.</p>	<p><input type="checkbox"/> Djelomično kontroliran <input type="checkbox"/> Nekontroliran</p>	<p>vremenskom periodu (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, ili se pojavljivala vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala u više slučajeva u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti, pa je umjerena vjerovatnost da će se desiti u istom vremenskom period u budućnosti (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Korupcija se pojavljivala često u određenom vremenskom period (treba odrediti taj vremenski period) u prošlosti i velika je vjerovatnost da će se desiti istom vremenskom period u budućnosti (3)</p>	<p>instituciju su neznatne (1)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Posljedice su značajne po instituciju (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Posljedice su vrlo značajne po instituciju</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Umjeren <input type="checkbox"/> Visok</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

8. Mjere za unaprjeđenje integriteta

Rizik	Mjere za upravljanje rizikom, za unaprjeđenjem integriteta institucije	Prioritet mjere:	Aktivnosti koje je neophodno poduzeti za realizaciju mjere	Izvršitelj mjere i rok za provođenje aktivnosti	Procjena eventualnih troškova za realizaciju mjere
Neblagovremeno obavljanje poslova, rješavanje mimo propisanih rokova	Osigurati blagovremeno obavljanje poslova u skladu sa važećim pravnim propisima	Umjereni prioritet	Dosljedno primjenjivanje važećih propisa; kontrola izvršenih i dodijeljenih zadataka	Svi uposlenici/kontinuirano	/
Naknadno nedostavljanje dodatne dokumentacije (dokaza); nepostojanje povratne informacije o konačnom uspjehu provedenog postupka	Štalna edukacija osoblja u skladu sa promjenama iz predmetnih oblasti i primjene inoviranih ažuriranih internih akata o postupanju povodom podnesaka u druženja potrošača.	Umjereni prioritet	Dosljedno primjenjivanje važećih propisa; kontrola izvršenih i dodijeljenih zadataka	Svi uposlenici/kontinuirano	/
Nestručno i neblagovremeno	Osigurati blagovremeno obavljanje poslova u	Umjeren prioritet	Dosljedno primjenjivati zakone i druge propise,	Uposlenici koji vode javne nabave/sukladno	/



Bosna i Hercegovina
Bosna i Hercegovina
Босна и Херцеговина
Bosnia and Herzegovina

Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

provedenje postupaka javnih nabava i realizacije zaključenih ugovora	skladu sa važećim pravnim propisima		planove, procedure; uspostavljen je sustav kontrola koji provodi interna revizija, eksterna revizija, revizija učinka, Agencija za javne nabave BiH, pohađanje obuka	utvrđenim rokovima	
Nepoštivanje zakonske regulative u oblasti zapošljavanja i upravljanja ljudskim resursima	Osigurati provođenje postupaka zapošljavanja u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima, uz suradnju drugih institucija i agencija uključenih u ovaj proces	Umjereni prioritet	Dosljedno provođenje postupaka sukladno zakonima i podzakonskim propisima iz predmetne oblasti	Državni službenici i uposlenici/sukladno utvrđenim rokovima	/
Neblagovremeno i nestručno planiranje i izvještavanje	Učinkovito, ekonomično i efektivno upravljanje i korištenje proračunskih sredstava u svrhu realizacije Programa rada i planiranih aktivnosti	Nizak prioritet	Racionalno planiranje sukladno realnim potrebama Institucije	Svi uposlenici uključeni u planiranje i izvještavanje/sukladno propisanim rokovima	/



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Институција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

9. Odluka o usvajanju i provođenju Plana integriteta u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Broj:05-02-3-639-10/23

Mostar,13.3.2023. godine

Temeljem Strategije za borbu protiv korupcije 2015.-2049. Godine, a u vezi sa realizacijom specifičnih mjera predviđenih Akcijskim planom za provođenje Strategije za borbu protiv korupcije, te Pravila za izradu i provođenje Plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini i Mišljenja Agencije za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije broj 05-07-4-1-4/23 (VI) od 3.3.2023. godine Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini d o n o s i:

O D L U K U

o usvajanju i provođenju plana integriteta u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

I. Ovom Odlukom usvaja se Plan integriteta Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (dalje u tekstu: *Institucija*) koji je pripremila radna grupa za izradu plana integriteta.

II. Stupanjem na snagu ove Odluke razrješavaju se dužnosti koordinator i članovi radne grupe za izradu plana integriteta (Odluka broj 05-02-3-639/22 od 30.6.2022. godine).

III. Za osobu zaduženu za nadzor nad provođenjem plana integriteta imenuje se Tanja Majer, stručni savjetnik za pravne, kadrovske i opće poslove.

IV. Osoba zadužena za nadzor nad provođenjem plana integriteta ima zadatak pratiti provođenje Plana integriteta, a posebno dijela koji se odnosi na mjere za poboljšanje integriteta institucije, te davanje prijedloga za njegovo unaprjeđenje.

V. Svi uposlenici u Instituciji dužni su obavijestiti osobu zaduženu za nadzor nad provođenjem plana integriteta o situaciji, pojavi ili radnji koje temeljem razumnog uvjerenja mogu dovesti do narušavanja integriteta institucije.

VI. Uposlenici u instituciji trebaju da, na zahtjev osobe zadužene za nadzor nad provođenjem plana integriteta dostave potrebne podatke i informacije od značaja za provođenje plana integriteta, a koje nisu u suprotnosti sa važećim propisima.

VII. Najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće, osoba zadužena za nadzor nad provođenjem plana integriteta je dužna podnijeti Izvješće o provođenju plana integriteta ombudsmanu.

VIII. Ova odluka stupa na snagu danom donošenja.



Dostavljeno:

- Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH
- Službenik zadužen za nadzor nad provođenjem Plana integriteta,
- članovima Radne grupe,
- A/a.

Kneza Domagoja bb, 88 000 Mostar. Bosna i Hercegovina

T +387 36 311 210, +387 36 311 211 | F +387 36 311 212 | e-mail ozp@ozp.gov.ba | www.ozp.gov.ba



Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Bosna i Hercegovina Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini
Босна и Херцеговина Инститиција омбудсмана за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини
Bosnia and Herzegovina Institution of Ombudsman for Consumer Protection in Bosnia and Herzegovina

PRILOG 1. – Izvješće o stanju integriteta u Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini

Temeljem Pravila za izradu i provođenje plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini prestupljeno je izradi Plana integriteta Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini. Osnovna svrha donošenja ovog dokumenta je uspostava, odnosno unaprjeđivanje integriteta Institucije, pri čemu je potrebno naglasiti da je riječ o integritetu sustava, tj. institucije kao cjeline, a ne o integritetu pojedinaca.

Koristeći se svom relevantnom dokumentacijom (zakonodavni okvir, interni akti, revizorska izvješća) radna grupa je identificirala dvije specifične oblasti i tri zajedničke koje nose rizik od nastanka korupcije, te se opredijelila da samoprocjenu, analizu stanja i procjenu rizika u Instituciji provede stavljajući naglasak na te oblasti. Utvrđene oblasti za analizu stanja i procjenu rizika su:

Specifične oblasti:

- Zaštita potrošača- Postupci pojedinačne pravne podrške potrošačima – unaprjeđenje zaštite pojedinačnih prava potrošača
- Zaštita potrošača- Postupci kolektivne zaštite potrošača -unaprjeđenje zaštite kolektivnih prava potrošača

Zajedničke oblasti

- Upravljanje ljudskim resursima
- Javne nabave
- Planiranje i izvršenje proračuna

Sveobuhvatnom analizom utvrđeno je da Institucija posluje u granicama svojih nadležnosti i nisu uočena odstupanja koja bi mogla dovesti do koruptivnog ponašanja.

Plan integriteta će se provoditi u svim aktivnostima koja realizira institucija uz propisno, stručno, savjesno, nepristrano, pažljivo i blagovremeno obavljanje poslova i radnih zadataka svih zaposlenih.

Blagovremeno će se pratiti sve preporuke nadležnih institucija kao što su zaključci Vijeća ministara BiH, preporuke Ureda za reviziju institucija BiH, Instrukcije Ministarstva financija i trezora BiH, Agencije za državnu službu BiH, međunarodnih organizacija iz oblasti intelektualnog vlasništva i drugih mjerodavnih institucija.

Nastavak dodatnih edukacija za uposlenike po pojedinim oblastima sukladno odobren sredstvima.

Izvješće sačinili:

Tajma Tanović, koordinator radne grupe

Dajana Dobrosravić, član

Tanja Majer, član

Dragana Bevanda, tehnički tajnik