

Savez općina i gradova Federacije Bosne i Hercegovine



Savez općina i gradova  
Federacije BiH

## Priručnik

*Pružanje odgovora na često postavljana pitanja - FAQ*

*Sarajevo, 2011*



*Priručnik izrađen u okviru implementacije projekta "Razvoj kapaciteta općinskih Saveza"- CDMA, koji implementira Međunarodna ko-operativna agencija asocijacije holandskih općina VNG-International, u saradnji sa Savezom općina i gradova Federacije Bosne i Hercegovine-SOGFBiH i Savezom opština i gradova Republike Srpske-SGORS, a koji je finansiran od strane Švedske međunarodne agencije za razvoj i saradnju-Sida.*

## **Izdavanje/uredništvo**

*Autor / Urednik*

Čamil Osmanagić, menadžer projekta, VNG-International

*Glavni saradnici:*

Selma Fišek, viši saradnik za pravna pitanja, SOGFBiH

Dženita Kovačević, viši saradnik za finansijska pitanja, SOGFBiH

Elvira Imširović-Bolić, viši saradnik za pravna pitanja, SOGFBiH

Edin Demirović, saradnik za lokalnu samoupravu, SOGFBiH

Zlata Turkić, viši saradnik za rad sa skupštinskim komisijama i institucijama vlasti, SOGFBiH

*Lektor*

Irena Šehić

*Grafički dizajn*

.....

*Izdavač*

Projekat CDMA, SOGFBiH, Sida, VNG-international

*Za izdavača*

Erik Boven, voditelj tima, VNG-International

Vesna Travljanin, direktor, SOGFBiH

## **Sadržaj**

1 – Predstavljanje 3

2 - Uvodni dio 3

3 - Metodologija primjene sistema FAQ (često postavljanih pitanja) 4

4 - Promocija servisa 7

5 - Zaključci i preporuke 7

## 1 - Predstavljanje

Pod projektnom komponentom 3 – „Razvoj servisa“ planirana je i održana trening sesija za uposlenike Saveza, radi unapređenje adekvatnog reagovanja na zahtjeve i pitanja, od strane članica, putem e-maila, telefona, te baze podataka \*Često postavljanih pitanja\* na web stranici SOGFBIH.

Tokom trening sesije, uposlenicima je prezentiran značaj uspostavljanja ovakvog instrumenta u okviru rada njihove organizacije, te je u skladu sa određenim diskusijama, primjedbama i prijedlozima izrađen priručnik za uspostavljanje i primjenu pomenutog instrumenta.

Trening sesiju i priručnik, pripremio je, vodio i dizajnirao Čamil Osmanagić.

Trening sesiji prisustvovali su: Čamil Osmanagić, menadžer projekta CDMA, Selma Fišek, viši saradnik za pravna pitanja, SOGFBIH, Dženita Kovačević, viši saradnik za finansijska pitanja, SOGFBIH, Elvira Imširović-Bolić, viši saradnik za pravna pitanja, SOGFBIH, Edin Demirović, saradnik za lokalnu samoupravu, SOGFBIH i Zlata Turkić, viši saradnik za rad sa skupštinskim komisijama i institucijama vlasti, SOGFBIH.

Priručnik za pružanje odgovora na često postavljana pitanja jeste pomoćni instrument koji će se uspostaviti i razvijati unutar Pravnog i Finansijskog savjetovaništa Saveza općina i gradova Federacije Bosne i Hercegovine. Isti priručnik se može upotrebljavati i u druge svrhe, odnosno u drugim organizacijama uz neophodnu doradu, putem participatnog pristupa onih koji uslugu pružaju i onih koji istu koriste.

## 2 - Uvodni dio

Servis pružanja odgovora na često postavljana pitanja, te njihova elektronska obrada, ima značaj u tri osnovna segmenta, a to su:

- a) Kontrola kvaliteta pruženih usluga
- b) Potpuni uvid u vrijednost ovog servisa kao i relevantnog savjetovaništa
- c) Izbjegavanje ponovnog postavljanja identičnih ili sličnih pitanja

Iz navedenih segmenata, također proizilaze i osnovni efekti koje ovaj servis sam po sebi proizvodi, a to su:

- a) Odgovornost autora prema kvalitetu odgovaranja
- b) Intenzivno korištenje web stranice [www.sogfbih.ba](http://www.sogfbih.ba)
- c) Uspostavljanje elektronskog i printanog arhiva

Bitno je već u samom početku istaći da se pitanja postavljena i obrađivana na ovaj način, prethodno moraju kategorisati, te u ovisnosti od kategorije svrstavati u jedan od dva moguća vida usluga

- 1) **Besplatna usluga** – u koju spadaju pitanja za čiji odgovor nije potrebno utrošiti više od tri radna sata jednog uposlenika, a u toku pet radnih dana. Odgovori na ova pitanja će se objavljivati na web stranici Saveza.
- 2) **Plaćena usluga** – u koju spadaju pitanja za čiji je odgovor neophodno utrošiti više od tri radna sata jednog uposlenika, a u toku pet radnih dana, uz eventualno angažiranje i dodatnih-vanjskih eksperata. Odgovori na ova pitanja se neće objavljivati na web stranici, već će biti dostupni isključivo naručiocu usluge. Za naručenu uslugu, a u skladu sa prethodno kreiranom ponudom od strane Saveza prema klijentu, svakom naručiocu će biti

dostavljena fakturna za plaćanje naručene usluge. U slučaju da istu uslugu naručuje više od jednog naručioca, onda se troškovi mogu podijeliti shodno krajnjem broju naručilaca. (sistem razvoja plaćenih usluga će biti obuhvaćen u posebnom dokumentu)

### 3 - Metodologija primjene sistema FAQ (često postavljene pitanja)

Korisnici ove usluge (članice Saveza općina i gradova FBiH), mogu postavljati pitanja direktno pravnom ili finansijskom savjetovaništu, i to na način da svoje pitanje upute putem e-maila, faxa ili pošte i to na sljedeće adrese:

<b>Za Pravno savjetovanište:</b> Savez općina i gradova FBiH Musala 5/1 71000 Sarajevo n/r <b>Selma Fišek</b> fax: + 387 33 552 810 <a href="mailto:selma@soqfbih.ba">selma@soqfbih.ba</a> <a href="http://www.soqfbih.ba">www.soqfbih.ba</a>	<b>Za Finansijsko savjetovanište:</b> Savez općina i gradova FBiH Musala 5/1 71000 Sarajevo n/r <b>Dženita Kovačević</b> fax: + 387 33 552 810 <a href="mailto:dzenita@soqfbih.ba">dzenita@soqfbih.ba</a> <a href="http://www.soqfbih.ba">www.soqfbih.ba</a>
--	---

Za sva pristigla pitanja vodi se posebna arhiva, koja podrazumijeva printane kopije, kao i elektronske verzije pitanja i pruženih odgovora.

Pitanja postavljena putem telefona se ne mogu ozbiljno uzimati u obzir za daljnju razradu.

**Format pitanja** mora da sadrži – numeraciju (broj protokola), datum prispijeća – datum dosprijeća, naziv adresu i kontakte općine koja postavlja pitanje, naziv službe i ime službenika, njihove relevantne kontakte, kao i naznaku kojem savjetovaništu je upućeno pitanje.

F-1

<b>Savez općina i gradova Federacije Bosne i Hercegovine</b>			
<b>ZA:</b>	Savjetovanište:	Pravno	Finansijsko
	Datum prispijeća:	dd/mm/gg	
	Datum dosprijeća:	dd/mm/gg	
		(prispijeće+ max 5 dana)	
<b>OD:</b>		<i>naziv/ime</i>	<i>kontakti</i>
	<b>Općina:</b>	adresa:	
	Općinska služba:	telefon/fax:	
	Općinski službenik:	telefon/fax/ e-mail:	
	<b>Potpis:</b>		
<b>Pitanje:</b>  <div style="text-align: center; color: #757575; font-size: small;">                     texttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttext                 </div>			
žuto-popunjava općinski službenik, plavo-popunjava službenik Saveza			

**Format odgovora** mora da sadrži – numeraciju (broj protokola) usklađenu sa numeracijom pristiglog pitanja, datum odgovora, naziv adresu i kontakte općine koja postavlja pitanje, naziv službe i ime službenika, te njihove relevantne kontakte, kao i naznaku koje savjetovalište, odnosno koji savjetnik, pruža odgovor. Posebno je važno, prilikom davanja odgovora na pristiglo pitanje, istaći izvor informacija na bazi kojeg se daje odgovor.

F-2

<b>ZA:</b>		<i>naziv/ime</i>	<i>kontakti</i>	
	<b>Općina:</b>		adresa:	
	Općinska služba:		telefon/fax:	
	Općinski službenik:		telefon/fax/ e-mail:	
	<b>OD:</b>	<b>Savez općina i gradova Federacije Bosne i Hercegovine</b>		
	Savjetovalište:	Pravno	Finansijsko	<b>Br: o../m/g - PiliF</b>
	Datum dospijeća:		dd/mm/gg	
	Savjetnik:			
	Izvor informacija:			
	<b>Potpis:</b>			
<b>Odgovor:</b>				
texttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttexttext				
*obavezno navesti izvore (akte, institucije, eksperte ili službenike na koje se ovaj odgovor poziva/oslanja)				
Izvor informacija:				

Također, radi lakšeg i preglednijeg vođenja arhive, moguće je i pitanje i odgovor administrirati unutar jednog - zajedničkog formulara.

F-3

<b>ZA:</b>	<b>Savez općina i gradova Federacije Bosne i Hercegovine</b>			
	Savjetovalište:	Pravno	Finansijsko	<b>Br: p../m/g - PiliF</b>
	Datum prispjeća:	dd/mm/gg		
	Datum dospjeća:	dd/mm/gg		(prispjeće+ max 5 dana)
<b>OD:</b>		<i>naziv/ime</i>	<i>kontakti</i>	
	<b>Općina:</b>		adresa:	
	Općinska služba:		telefon/fax:	
	Općinski službenik:		telefon/fax/ e-mail:	
	<b>Potpis:</b>			
<b>Pitanje:</b>				
<p>te xt e xt</p> <p><i>žuto-popunjava općinski službenik, plavo-popunjava službenik Saveza</i></p>				
<b>Odgovor:</b>				
<p>te xt e xt</p> <p><i>*obavezno navesti izvore (akte, institucije, eksperte ili službenike na koje se ovaj odgovor poziva/oslanja)</i></p>				
<b>Izvor informacija:</b>				
<b>Potpis:</b>				

#### **4 - Promocija servisa**

Važna komponenta primjene ovog servisa je njegova promocija. Prvi segment promocije uključuje promociju Pravnog, odnosno Finansijskog savjetovišta, dok je drugi segment promocija samog sistema FAQ. Članice moraju biti pravovremeno i kontinuirano obavještavane o funkcioniranju ovih servisa, i to putem elektronskog biltena Saveza, koji izlazi i distribuira se svakih petnaest dana, zatim printanjem i distribucijom promotivnih letaka, kao i na druge slične načine. U pomenutu promociju bitno je uključiti i odgovorne za informiranje unutar SOGFBiH.

#### **5 - Zaključci i preporuke**

U praksi bi trebalo primjenjivati dvije vrste odgovora na često postavljena pitanja, a koje bismo mogli imenovati kao zvanične i nezvanične odgovore.

Prvi tip odgovora, odnosno zvanični odgovori, jesu konkretni odgovori na pitanja sa navedenim izvorima i koji se mogu pripremiti na bazi različitih vrsta konsultacija.

Drugi tip odgovora dijelimo na dvije vrste, i to:

- a) Oni u kojima je neophodno navesti da ne postoji propis na koji se upućeno pitanje konkretno odnosi, te da je potrebno pokrenuti inicijativu za donošenje nedostajućeg, a potrebnog propisa (ovi odgovori će se objavljivati na web stranici Saveza).
- b) Oni odgovori za koje je potrebno izvršiti dopunske konsultacije sa ekspertom iz odgovarajuće oblasti. O odgovoru koji dobijemo na ovaj način, klijenta ćemo informisati putem telefona, uz obaveznu napomenu da odgovor predstavlja preporuku Saveza, te da isti nije obavezujući ni za jednu stranu. Za ovakve telefonske pozive potrebno je voditi internu arhivu (ovi odgovori se neće objavljivati na web stranici Saveza).

Potrebno je razviti Strategiju za pružanje servisa članicama Saveza koja će sadržavati razrađene cjenovnike i kategorizaciju usluga i članica.