



Bosna i Hercegovina, Federacija Bosne i Hercegovine, AGENCIJA ZA DRŽAVNU SLUŽBU
Босна и Херцеговина, Федерација Босне и Херцеговине, АГЕНЦИЈА ЗА ДРЖАВНУ СЛУЖБУ
Bosnia and Herzegovina, Federation of Bosnia and Herzegovina, CIVIL SERVICE AGENCY

Sarajevo, decembar 2022.

OCJENA USPJEŠNOSTI PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA U 2022.

SADRŽAJ

OCJENA USPJEŠNOSTI PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA U 2022.....	1
PROCJENA ZADOVOLJSTVA PROVEDENIM PROGRAMOM OD STRANE POLAZNIKA PROGRAMA (REAKCIJA).....	3
PROCJENA STEČENOG ZNANJA I VJEŠTINA (UČENJE) KROZ VALIDACIJU NAUČENOG PUTEM TESTOVA ZNANJA PROVEDENIH PRIJE I NAKON EDUKACIJE	4
KOMENTARI I PREPORUKE POLAZNIKA (PO PROGRAMIMA)	5
PREGLED IN HOUSE PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA	8
OPĆE PREPORUKE	10
ZAKLJUČCI:	11

UVOD

U skladu sa članom 10. Uredbe o stručnom usavršavanju u organima državne službe Federacije Bosne i Hercegovine Agencija za državnu službu Federacije Bosne i Hercegovine izvršila je procjenu uspješnosti programa stručnog usavršavanja u 2022. godini. Ukupan broj tema stručnog usavršavanja u 2022. godini je 170. Ukupan broj dana stručnog usavršavanja je 211, dok ukupan broj polaznika (per day) iznosi 7512. Metodološki pristup evaluacije stručnog usavršavanja obuhvatio je dva kriterija:

- a) Procjena zadovoljstva provedenim programom od strane polaznika programa (reakcija)
- b) Procjena stečenog znanja i vještina (učenje) kroz validaciju naučenog putem testova znanja provedenih prije i nakon edukacije.

PROCJENA ZADOVOLJSTVA PROVEDENIM PROGRAMOM OD STRANE POLAZNIKA PROGRAMA (REAKCIJA)

U 2022. godini ukupno je izvršena evaluacija za 134 (78%) programa stručnog usavršavanja na temelju sljedećih parametara: sadržaj obuke u cjelini; prosječna ocjena za realizatora programa (polaznici i predstavnici Agencije); usklađenost sadržaja programa sa prijedlozima i očekivanjima polaznika; riješene nedoumice i ključni problemi polaznika; učinkovitost odgovora na postavljena pitanja tokom realizacije programa; ispunjenost očekivanja u vezi sa cjelokupnom organizacijom programa stručnog usavršavanja.

Analizom dobivenih rezultata došlo se do sljedećih rezultata:

Sadržaj obuke: 4,7

**Prosječna ocjena za realizatora
(polaznici): 4,71**

**Prosječna ocjena realizatora
(predstavnici Agencije): 4,87**

U vezi sa postavljenim pitanjem: „*Da li je sadržaj programa bio u skladu sa vašim prijedlozima/ očekivanjima polaznika (odgovori u %) ispitanici su odgovorili sljedeće:*

➤ Da: 91%

DJELOMIČNO: 5%

NE: 4%

U vezi sa postavljenim pitanjem: „*Da li su riješene nedoumice i ključni problemi koje ste imali prije edukacije*“, ispitanici su odgovorili sljedeće:

➤ DA: 83,30%

DJELOMIČNO: 15,02%

NE: 1,68%

U vezi sa postavljenim pitanjem: „*Da li su zadovoljni odgovorima na postavljena pitanja tokom realizacije programa*“ ispitanici su odgovorili sljedeće:

➤ DA, u potpunosti: 87%

DJELIMIČNO: 13 %

NE: 0%

PROCJENA STEČENOG ZNANJA I VJEŠTINA (UČENJE) KROZ VALIDACIJU NAUČENOG PUTEM TESTOVA ZNANJA PROVEDNEIH PRIJE I NAKON EDUKACIJE

Za vrednovanje efekata realiziranih programa stručnog usavršavanja korišteni su testovi znanja, koji su sadržavali najmanje 5 i najviše 20 pitanja, a primjenjivani su prije i nakon održavanja edukacije (ulazni/izlazni test). Testove su izrađivali realizatori programa. Poređenjem rezultata ostvarenih na testovima mjeren je prosječni napredak ostvaren po programima, u usvajanju znanja i vještina polaznika tokom edukacije. Izdvojeno je nekoliko programa stručnog usavršavanja na kojima je postignut najveći napredak.

I – Pregled programa iz Općeg i posebnog programa stručnog usavršavanja državnih službenika i namještenika 2022. i Programa stručnog usavršavanja za jedinice lokalne samouprave za 2022.

<i>r/b</i>	<i>Naziv programa stručnog usavršavanja</i>	<i>Ostvareni napredak u %</i>
1	Primjena propisa o eksproprijaciji i građenju: dileme u praksi	92,3
2	Subjekti javnog prava u ulozi titulara prava na nekretninama	67,9
3	Prostorno planska dokumentacija	62
4	Politički i pravni sistem Evropske unije-uvodni trening evropskih integracija	58
5	Eksproprijacija u praksi jedinica lokalne samouprave	56
6	Javne nabavke u jedinicama lokalne samouprave-izmjene i dopune	48,9
7	Škola upravnog prava	47,9
8	Program i plan aktivnosti za pripremu planskih dokumenata, provedba planskih dokumenata i praćenje stanja u prostoru	47,4
9	Zakonodavni proces	32,8

II – Pregled programa stručnog usavršavanja u okviru projekta Evropske banke za obnovu i razvoj „Podrška Federalnoj upravi za inspekcijske poslove u izgradnji kapaciteta i poboljšanju koordinacije”, na osnovu Sporazuma o saradnji između Agencije i Nacionalne alijanse za lokalni ekonomski razvoj (NALED), a na zahtjev Federalne uprave za inspekcijske poslove

<i>r/b</i>	<i>Naziv programa stručnog usavršavanja</i>	<i>Ostvareni napredak u %</i>
1	Internet prodaja i drugi oblici prodaje na daljinu	89
2	Inspekcijski nadzor u turističkoj djelatnosti	81,5
3	Uvoz dijetetskih proizvoda	76,5
4	Jačanje inspekcijskih organa i infrastruktura kvaliteta, sa posebnim aspektom važnosti primjene i nabavke BAS standarda za sredstva i opremu	75
5	Audit i supervizija	69
6	Primjena Direktive 2014/68/EU Evropskog parlamenta	65,8
7	Praktična primjena propisa iz oblasti radnih odnosa u subjektima od interesa za Federaciju pri vršenju inspekcijskog nadzora	61,2
8	Nadležnosti federalnog nivoa vlasti u odnosu na druge administrativne nivou u segmentu veterinarstva	57,2
9	Vještine komuniciranja sa posebnim osvrtom na krizno komuniciranje (aspekti unapređenja transparentnosti i otvorenosti inspekcijskih organa)	54,5

KOMENTARI I PREPORUKE POLAZNIKA (PO PROGRAMIMA)

➤ ***Pregovaračke vještine na engleskom jeziku:***

- Ovaj kurs je bio nešto posve drugačije od svih koje sam do sada imala priliku pohađati i sve pohvale po tom pitanju, posebno za profesoricu Irmu. Prijedlog je ponoviti ovakav kurs s drugom temom, mislim da bi bilo interesantno.
- Bilo je zadovoljstvo učestvovati u ovakvom programu. Hvala na organizaciji ovog kursa, zadovoljna sam postignutim. Trenerica, interaktivnost, raspored,

materijala veoma zanimljivi. Odlična podloga za razvoj pregovaračkih vještina na privatnom i poslovnom planu. Tečaj je bio ispunjen pozitivnom energijom i predavač je prenio znanje na kvalitetan način. Hvala na izvanrednom druženju

➤ **Proces izrade Budžeta, planiranje i izvršavanje finansijskih sredstava u Federaciji BiH**

- Jako često učestvujem u programima Agencije i zaista imam samo pohvale za sve aspekte, od tema, same organizacije obuke, a posebno je dobar izbor predavača koji su jako stručni, sa velikim znanjem iz prakse, te nakon završetka obuke zaista nešto naučim.
- Jako nam odgovara što dobijemo sve materijale, pa i nakon izvjesnog vremena mogu se podsjetiti nekih tema.

➤ **Javni nastup i prezentacijske vještine:**

- Sve pohvale Agenciji za dobro organizovanu obuku i posebno na izboru predavača.
- Ovo je bila jedna od najboljih obuka kojoj sam prisustvovala i sa koje nosim samo pozitivna iskustva.

➤ **Efikasno vođenje sastanaka na engleskom:**

- Izuzetno korisna edukacija, odlično koncipiran i vođen kurs. Za kratko vrijeme trajanja kursa, dosta smo ponovili, naučili i poboljšali svoje govorne vještine. Program je bio izuzetno težak i iscrpljujući, ali u konačnici je dovelo do rezultata koji nije očekivan, a to je značajno poboljšanje kompetencija i znanja iz engleskog jezika, što će uveliko ostati zapamćeno prilikom korištenja engleskog jezika kroz poslovne aktivnosti. Hvala ADS-u i veliko hvala Nataši.

➤ **Prostorno planska dokumentacija:**

- Za moje prvo učešće na vašem seminaru, od mene sve pohvale. Ovakva usavršavanja su jako korisna i nastavite sa njima i u budućnosti. Potrebno je organizovati obuke vezane za detaljnije provođenje planova, kao na primjer priprema projekata, uređenje građevinskog zemljišta i slično, te korištenje softvera iz oblasti prostornog planiranja i evidencija koji se tiču katastra, instalacija i javnih površina. Nastavite povezivati teoriju i praksu i svima cete pomoci u razvoju kapaciteta.
- Odlično je i korisno što primjenjujete testove za provjeru znanja, što je pokazatelj profesionalnosti i sveobuhvatnog isporučivanja edukacije sa svim potrebnim elementima.

➤ **Primjena propisa o eksproprijaciji i građenju: dileme u praksi:**

Polaznici su preporučili organizovanje što više seminara na temu eksproprijacije sa primjerima iz prakse kako bi i voditeljima postupka bilo lakše riješiti nedoumice u praksi. Organizirati obuku o primjeni ostalih propisa iz imovinsko-pravne oblasti, sa istom trenericom, jer treba zadržati gdju. Milu Eminović kao predavača, odlična je.

➤ **Zakon o javnim nabavkama-izmjene i dopune:**

- Bilo bi dobro da se organizira seminar iz JN za početnike, jer je dosta službenika koji su tek poceli raditi na tom referatu.
- Obuku iz oblasti javnih nabavki organizovati po određenim dijelovima postupka (npr. obuka iz oblasti izrade tenderske dokumentacije ili obuka iz oblasti rada komisije za javne nabavke ili pravni lijekovi u oblasti javnih nabavki i sl.); Tokom predavanjima navoditi rješenja sudskih postupaka iz ove oblasti simuliranja konkretnih nabavki.

➤ **Zakon o zaštiti ličnih podataka i Zakon o slobodi pristupa informacijama:**

- Odličan vid obuke, brzo i munjevito sticanje znanja, predavač odličan, praktičar, ne govori samo, u pravu ste, u pravu ste, a nigdje rješenja...Hvala ADS-u.
- Kontinuirano provoditi aktivnosti u navedenoj oblasti, brzo reagovati prilikom usvajanja novih zakonskih rješenja iz navedene oblasti sve dok organi državne službe ne dođu u situaciju da više nemaju nejasnih pitanja.

➤ **Zakon o penzijskom i invalidskom osiguranju:**

- Pohvale Agenciji za organizaciju obuka i predanost svakog uposlenika ponaosob, kao i angazovanih trenera.

➤ **HR akademija:**

- Evidentno je da ADSFBIH postavlja standarde u ovoj oblasti. Odlično organizovana obuka, odlični predavači, a Agencija prati trendove i potrebe zaposlenika organa uprave, radi u skladu s najvišim međunarodnim standardima, pokazali su da mogu pružiti kvalitetne obuke iz svih oblasti koje se odnose na javnu upravu, a posebno u konkretnom slučaju Upravljanj aljudksim resursima. Zahvaljujem na ovoj edukaciji, jer smatram da je ista neophodna za unapređenje rada državne službe.
- Sugestija Agenciji da se više pažnje posveti kadrovskim planovima i mjerenju radnih učinaka zaposlenih sa aspekta nadležnosti institucije. Smatram da se predložena formula mjerenja radnog učinka ne može primjeniti na sve organe, pa u tom smislu da se razmotre i neka druga mjerila ili kriteriji po kojima će se moći sagledati opterećenost, neopterećenost i sl. zaposlenika zavisno od vrste, složenosti, težine radnih zadataka vezanih za nadležnost organa.
- ADS FBIH, već dugi niz godina opravdava svoju ulogu koja je po meni značajno doprinosi razvoju organa državne službe, posebno svojim progresivnijim djelovanjem posljednjih godina. Izuzetno!
- Preporuka je da Agencija kao krovna institucija za ULJP intenzivnije reaguje u cilju izmjena normativnog okvira i potpune primjene Strategija ULJP.

PREGLED IN HOUSE PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA

Za procjenu stečenog znanja u okviru realizacije in house/mentorstvo programa stručnog usavršavanja izdvojeni su sljedeći programi: In house edukacija: „Pisanje prijedloga projekata za Ministarstvo za građenje, prostorno uređenje i zaštitu okoline Unsko-sanskog kantona“ i Mentorstvo na temu „Trogodišnje i godišnje planiranje rada „za Općinu Travnik.

Svrha ovih aktivnosti bila je izvršiti procjenu promjena postignuća na radnom mjestu u periodu od 1-5 mjeseci nakon održane obuke. Podaci su prikupljeni putem upitnika, koji je sadržavao 8 pitanja i bio istog sadržaja za odabrane programe. Pitanja su kreirana za numeričku i opisnu procjenu. Rezultati ove analize/procjene će poslužiti kao osnova u poduzimanju aktivnosti na unapređenju kvaliteta obuka u organizaciji Agencije, kako bi iste doprinijele unapređenju rada uposlenih u organima državne službe u Federaciji BiH.

Zbirni (prosječni) rezultati – pitanja za numeričko vrednovanje

Da li je sadržaj in house programa bio u skladu sa vašim zahtjevom?

- Da: 100 %

Da li su otklonjene dileme koje ste imali prije realizacije in house programa?

- Da, u potpunosti: 50% Djelomično: 50% Ne: 0%

Ocijenite pripremljenost realizatora (predavača) i odgovore na postavljena pitanja koje je dao tokom realizacije programa (od 1- nismo zadovoljni do 5 - izuzetno smo zadovoljni)?

- Ocjena 5: 100 %

Da li inhouse program kao oblik stručnog usavršavanja u metodološkom smislu odgovara vašim potrebama?

- Da, in house potpuno odgovara našim potrebama: 100 %

Ocijenite saradnju sa predstavnicima Agencije u toku pripreme i realizacije ovog inhouse programa, od 1- nismo zadovoljni do 5 - izuzetno smo zadovoljni

- Ocjena 5 (pet): 50 % Ocjena 4 (četiri): 50 %

Zbirni rezultati – pitanja za opisno vrednovanje

Navedite (opišite) konkretan rezultat ovog inhouse programa koji je doprinio efikasnijem radu u vašoj instituciji

Program: Trogodišnje i godišnje planiranje rada za Općinu Travnik	Program: Pisanje prijedloga projekata
<ul style="list-style-type: none">• Trogodišnji plan 2023-2025 objavljen na web stranici Općine Travnik.• Mentor praktično povezivao našu Strategiju, DOB, Proračun i kroz Službe ponaosob sa pomoćnicima rješavao nedoumice.• Nakon urađenog nacrt trogodišnjeg plana dao smjernice što treba popraviti.	<ul style="list-style-type: none">• Jasnija identifikacija faktora uspjeha projekta• Poboljšan način upravljanja projektnim ciklusom• Olakšana izrada logičke matrice• Jasnija analiza problema i analiza ciljeva

Navedite šta nije bilo u skladu sa vašim očekivanjima od ovog programa?

Dobili smo više od naših očekivanja

Možete li navesti na koji način se može poboljšati inhouse program (mentorstvo), kako bi bilo efektivnije?

Program: Trogodišnje i godišnje planiranje rada za Općinu Travnik	Program: Pisanje prijedloga projekata
<p>✓ Ovo mentorstvo je do sada najbolje urađeno. Vrlo motiviran mentor, koji odlaskom iz zgrade ne završava posao. Komunicirao je sa sekretarom i Službom za razvoj sve do okončanja trogodišnjeg plana. Rijetko viđeno i doživljeno.</p> <p>Hvala Agenciji, zbog vas smo bolja uprava!</p>	<p>✓ Iako je program bio dobro organiziran, predavač jako dobar, smatram da bi održavanje ovakve vrste programa bilo još efikasnije u učionici</p>

OPĆE PREPORUKE

- Sugeriram da na kraju radionica predavač odgovori na svako pitanje iz testova, prilikom čega bi polaznici riješili nedoumice i ponovili ključne informacije
- Osim profesora kao predavača koji su upoznati sa problematikom tematske oblasti, smatram da bi bilo konstruktivno uključiti i službenike čije je područje djelovanja direktno vezano za temu sa radionice, a kako bi se polaznici upoznali sa konkretnim slučajevima, prednostima i nedostacima stanja u predmetnoj oblasti
- Program iz ove oblasti "opterećen" prevelikim brojem uredbi, zakona, regulativa i da treba razmisliti o "cijepanju" teme na dva dijela.
- Primjena Zakona u praksi i organizovanje savjetovanja u kontinuitetu.

NAJBOLJE OCIJENJENI REALIZATORI STRUČNOG USAVRŠAVANJA (OCJENE OD 4,90 DO 5,00)

- **Jasmina Hasanefendić Šimleša**, Inhouse program stručnog, In-house Cazin
- **Nataša Tešanović Šojić**, Efikasno vođenje sastanaka na engleskom jeziku, on line
- **Irma Zulić**, Pregovaračke vještine na engleskom jeziku, on line
- **Željko Škarica**, Praktična primjena Zakona o upravnom, on line
- **Samira Demirović**, Poslovna komunikacija
- **Amina Malkić**, Javne nabavke za jedinice lokalne samouprave, Tuzla
- **Selma Stojanović**, Praktična primjena Zakona o upravnom postupku, Zavidovići
- **Đenana Čolak**, Primjena Uredbe o trogodišnjem i godišnjem planiranju rada, monitoringu i izvještavanju u FBiH, Općina Travnik
- **Mila Eminović**, Subjekti javnog prava u ulozi titulara prava na nekretninama-Mostar
- **Medina Đapo**, Matične knjige, (Živinice, Orašje, Visoko, Livno, Goražde)
- **Muhamed Fetić**, Matične knjige, (Živinice, Orašje, Visoko, Livno, Goražde)
- **Nevenka Perković**, "Pravilnik o kancelarijskom poslovanju" za Općinu Sapna, on line
- **Emir Mehmedović**, Okrugli stol na temu: „Radno-pravni odnosi u državnoj službi“
- **Samir Buljina**, Okrugli stol na temu: „Upravljanje ugovorima u javnoj nabavci“, Sarajevo
- **Ana Jerkić**, Prezentacijske vještine na engleskom jeziku, on line
- **Jasna Salihović**, Javne nabavke, Visoko
- **Adisa Delić**, Kodeks ponašanja i integritet državnih službenika, Kalesija
- **Nermina Vučković**, Zakon o penzijskom i invalidskom osiguranju, Jablanica

- **Alen Taletović**, Zakon o upravnom postupku, Inhouse program stručnog usavršavanja Kancelarijsko i arhivsko poslovanje za Generalni sekretarijat Vlade Federacije BiH
- **Alija Aljović i Elvis Bebaković**, Fiskalna procjena propisa i Izjava o fiskalnoj odgovornosti“, Sarajevo
- **Brankica Šarić**, Izmjene i dopune Zakona o javnim nabavkama - Implementiranje u praksi, Orašje
- **Alma Beganović Hasanica**, Prostorno planska dokumentacija – Konjic
- **Elmida Sarić**, Priprema specifičnih dokumenata za korištenje pretpristupne pomoći EU i Kohezijska politika i programi teritorijalne saradnje, on line
- **Tatjana Dragosavac**, Vještine slušanja i moć koučinga
- **Nedim Čustović**, Inhouse program Upravljanje rizicima, izrada registra rizika za Poreznu upravu Federacije BiH
- **Marina Bakić i Admir Arnautović** Javni nastup i prezentacijske vještine, Sarajevo
- **Amer Krličbegović**, Napredne Excel formule i funkcije, on line
- **Amela Muftić**, Inhouse program stručnog usavršavanja Finansijsko upravljanje i kontrola u javnom sektoru u FBiH za federalne organe uprave
- **Dragana Kovačević**, Javne nabavke u jedinicama lokalne samouprave- izmjene i dopune - RLO Bosanski Petrovac
- **Diana Ružić i Amel Delić**, Harmonizacija postupanja i praksi inspekcijskih organa u FBiH
- **Željko Rička**, Inhouse program Javne nabavke za Grad Zavidovići
- **Zijada Rahimić**, HR akademija –Strateško upravljanje ljudskim resursima, on line

Od 53 angažovana realizatora programa (za jednu ili više edukacija) 35 ili 66% ih je ocijenjeno ocjenom između 4,9 i 5,0

Zaključci:

- Kontinuirano promovisati sistematski pristup stručnom usavršavanju uposlenih, koji podrazumijeva povezivanje stručnog usavršavanja sa praćenjem rada i ocjenjivanjem
- Nastaviti sa postavljanjem standarda u oblasti stručnog usavršavanja
- Nastaviti sa praćenjem potreba zaposlenika organa uprave i povezivanjem teorije i prakse
- U saradnji sa realizatorima programa raditi na unapređenju kvaliteta materijala za obuke, jer ih većina polaznika koristi nakon obuka
- Postojeća praksa prenosa informacija i stečenih znanja na obukama, nadređenim i kolegama nije regulisana u većini organa, polaznici obuka to dobrovoljno rade na

formalnim i neformalnim sastancima. U cilju unapređenja potrebno je promovirati dobre prakse (na sastancima sa HR osobljem, konferencijama i drugi pogodan način

- Obuke u organizaciji Agencije pozitivno utječu na motiviranje zaposlenih za razvojem i stručnim usavršavanjem, kao i stvaranju pozitivne klime u radnom okruženju. Agencija će pažljivo analizirati preporuke za unapređenje obuka i iste uzeti u obzor prilikom realizacije budućih obuka.