



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

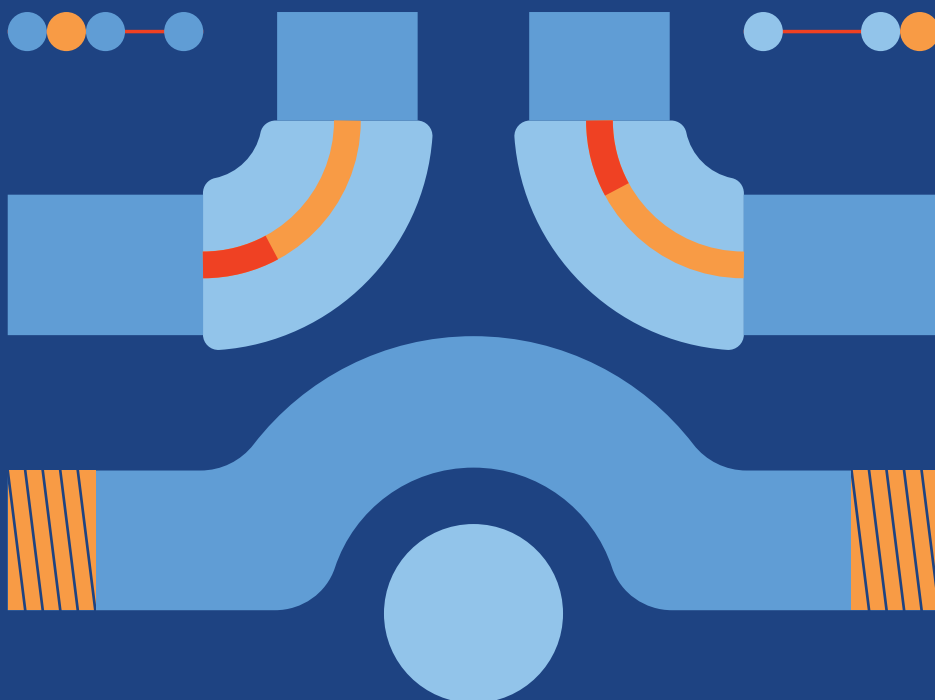
Švicarska agencija za razvoj i saradnju SDC

MEG

Projekat općinskog okolišnog
i ekonomskog upravljanja



Savremena organizacija vodovodnih preduzeća



Savremena organizacija vodovodnih preduzeća

Ova publikacija objavljena je u okviru Projekta općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (MEG) kojeg podržava i finansira Vlada Švicarske, a provodi Razvojni program Ujedinjenih nacija (UNDP) u BiH.

Sadržaj ove publikacije kao i stavovi prikazani u njoj, ne odražavaju nužno stavove Vlade Švicarske niti UNDP-a.

Sadržaj



| | | |
|----|---|-----|
| | Uvod | 4 |
| 01 | Opis radnih pozicija i kriteriji radnog učinka zaposlenih | 7 |
| 02 | Prijedlog optimalne organizacione strukture KP Vodovod Prnjavor / Nacrt | 58 |
| 03 | Prijedlog dugoročne racionalizacije radnih mjesta KP Vodovod Prnjavor / Nacrt | 64 |
| 04 | Usvojena dugoročna racionalizacija radnih mjesta u JKP „Kap po kap“ | 72 |
| 05 | Prijedlog pokazatelja radnog učinka zaposlenih JKP Bosanska Krupa / Nacrt | 81 |
| 06 | Prijedlog mjera za poboljšanje uspješnosti rada zaposlenih | 88 |
| 07 | Pravilnik o ocjenjivanju rada zaposlenika vodovodnih preduzeća (FBiH) / Nacrt | 95 |
| 08 | Pravilnik o ocjenjivanju rada zaposlenika vodovodnih preduzeća (RS) / Nacrt | 107 |

| | | |
|----|--|-----|
| 09 | Procedure za obrazovanje zaposlenika vodovodnih preduzeća (RS) / Nacrt | 119 |
| 10 | Procedure za obrazovanje zaposlenika vodovodnih preduzeća (FBiH) / Nacrt | 127 |
| 11 | Procedure za odnose sa korisnicima usluga (Model 1) / Nacrt | 135 |
| 12 | Procedure za odnose sa korisnicima usluga (Model 2) / Nacrt | 143 |
| 13 | Formular za žalbe korisnika / Nacrt | 155 |
| 14 | Upitnik o zadovoljstvu korisnika usluga / Nacrt | 158 |
| 15 | Anketa o zadovoljstvu korisnika usluga / Nacrt | 162 |
| 16 | Izveštaj o rezultatima anketiranja korisnika usluga, JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać | 168 |
| 17 | Izveštaj o rezultatima anketiranja korisnika usluga, “Vodovod ” a.d. Doboj | 180 |

Savremena organizacija vodovodnih preduzeća

/ Uvod

Postojeće stanje u Bosni i Hercegovini u pogledu rada i poslovanja javnih komunalnih poduzeća (JKP) kao pružaoca usluga vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda karakterizira, između ostalog, neadekvatna i neefikasna organizacija rada. U većini vodovodnih preduzeća u BiH organizaciona struktura ne odgovara djelatnostima koje preduzeće treba po svojoj misiji da obavlja, odnosno osnovne funkcije preduzeća nisu organizirane na efikasan i učinkovit način. Ne postoje mehanizmi praćenja rezultata rada niti mehanizmi koji bi omogućili intervencije u cilju poboljšanja rezultata.

Trenutne organizacione strukture vodovodnih preduzeća te prihvaćeni način rada, ne mogu obezbijediti dugoročnu poslovnu održivost i predstavljaju kočnicu budućeg razvoja preduzeća.

Poseban problem u radu i poslovanja javnih komunalnih poduzeća (JKP) predstavlja neadekvatno upravljanje ljudskim resursima.

Većina JKP u BiH se suočava sa problemom prevelikog broja i neodgovarajuće strukture zaposlenih što je direktna posljedica neadekvatne / nekontrolirane politike zapošljavanja. Za takvo stanje postoji podijeljena odgovornost JLS kao osnivača, te JKP kao pružatelja usluga. Sa jedne strane su jedinice lokalne samouprave (JLS) koje kao osnivači često nameću vodovodnim preduzećima nova tzv. „politička zapošljavanja“, dok, sa druge strane, JKP nemaju viziju sopstvenog razvoja niti razvijenu politiku upravljanja ljudskim resursima. Na taj način se stvara „višak“ zaposlenih, ali istovremeno i slabe kapaciteti JKP jer se često zapošljavaju neadekvatne / nestručne osobe koje nemaju kapaciteta da pridonese boljem poslovanju JKP.

Ciljna referentna razina ovih područja su:

- Učinkovita i jednostavna organizacijska struktura koja omogućuje uspješan rad svih odjela i osigurava visokokvalitetno pružanje usluga potrošačima.
- Zadaće koje su važne za učinkovito djelovanje formalno su definirane, uključujući one vezane uz odnose sa korisnicima usluga, učinkovito upravljanje neprihodovanom vodom i sl., a sve u skladu s načelom ekvivalenta punog radnog vremena uposlenika.
- Redovita ažuriranja sistematizacije s ciljem kontinuiranog poboljšanja učinkovitosti.
- Uspostavljanje odgovarajuće organizacijske strukture (uključujući zaposlene) koje omogućuje učinkovito pružanje usluga vodosnabdijevanja, kanalizacije i tretmana otpadnih voda. Odgovornost ove strukture jest osigurati sljedeće:
 - Pružanje kvalitetne pitke vode stanovništvu na učinkovit i pouzdan način;
 - Pružanje visoke razine usluga korisnicima, transparentnost i kvaliteta izvještavanja i praćenja upravljanja učinkovitosti.

- Broj uposlenika je u skladu s vrijednosti usvojenog mjerila (kao dijela tarifne metodologije), a postiže se primjenom usvojene i provedene pravno usklađene politike racionalizacije broja uposlenika.
- Utvrđeni opisi svih radnih mjesta, s ciljem osiguranja sedmičnog angažmana od 40 sati i optimizacije potrebnog broja uposlenika.
- Evaluacija radnog učinka osoblja provodi se na svim razinama komunalnog preduzeća, uključujući mjere nagrađivanja ili kažnjavanja uposlenika zbog dobrog ili neadekvatnog učinka.
- Delegiran i obučen uposlenik, odgovoran za odnose s potrošačima.
- Definirane i redovno praćenje procedura odnosa s potrošačima.
- Procedure za prikupljanje povratnih informacija o zadovoljstvu uslugama su definirane i redovno se provode.
- Definirane procedure za analizu prikupljenih informacija, s odabranim indikatorima uspješnosti i redovno se provode, dok se rezultati koriste za poboljšanje performansi.

U cilju dostizanja navedenih ciljeva MEG projekat je kroz svoj rad promovirao neke od osnovnih principa na kojima se zasniva efikasna organizacija rada komunalnog/vodovodnog preduzeća:

Princip „optimiziran broj zaposlenih“

Ovaj standard predstavlja predloženu referentnu vrijednost koja predstavlja optimalan omjer broja zaposlenika na nivou preduzeća u odnosu na broj korisnika usluga (osoba priključenih na sistem javnog vodosnabdijevanja) ili na broj priključaka, koji se određuje formulom u prilogu usvojene tarifne metodologije.

U situacijama kada je postojeći broj zaposlenih u preduzeću veći od predloženog standarda, predlaže se uvođenje postepenog smanjenja broja zaposlenih u planiranom vremenskom periodu. Na ovaj način će se izbjeći konfliktne situacije, nervoza, stres i revolt kod zaposlenika koje se neizbježno javljaju tokom procesa smanjivanja broja zaposlenih, te smanjiti otvoreno protivljenje prijedlogu i osigurati usvajanje dokumenta koji se odnosi na racionalizaciju radnih mjesta i optimizaciju radnog procesa.

Princip „Puno radno vrijeme“ (Full Time Equivalent)

Ovaj standard predstavlja efektivno vrijeme zaposlenika prema kojem isti radi 8 sati dnevno na jednoj ili više radnih pozicija (mjesta). Ovaj standard podrazumijeva da se za obavljanje određenog radnog zadatka ne mora nužno zaposliti jedna osoba na puno radno vrijeme, ukoliko kvalitetno ispunjavanje ciljeva tog radnog zadatka ne zahtjeva angažman punog radnog vremena. Naprotiv, jedna osoba može određeni postotak radnog vremena obavljati jedan radni zadatak, a ostatak radnog vremena obavljati drugi i/ili druge radne zadatke u skladu sa vremenom potrebnim za ispunjavanje ciljeva tog odnosno tih radnih zadataka. Cilj primjene ovog standarda je da se onemogućí situacija da jedan dio zaposlenika radi u punom kapacitetu (8 sati dnevno / 40 sati sedmično) dok se drugi zaposleni dio radnog vremena (nekada i značajan dio) nalazi u fazi tzv. „praznog hoda“, odnosno nemaju zaduženja za puno radno vrijeme.

Princip „Upravljanje radnim učinkom“

Praćenjem radnog učinka zaposlenih se postiže razumijevanje o onome što se mora postići kako bi se ostvarili planirani ciljevi preduzeća u određenom vremenskom roku. Na ovaj način se doprinosi profesionalnom razvoju zaposlenika i poboljšava učinkovitost pojedinca, timova, a samim tim i cijelog preduzeća. Pored toga, praćenjem radnog učinka zaposlenih je omogućeno planiranje (programiranje) obrazovanja, osposobljavanja i obučavanja zaposlenika.

Princip „Transparentni odnosa sa korisnicima usluga i mjerenja njihovog zadovoljstva“

Upravljanje odnosima sa korisnicima usluga je proces koji omogućava interakciju preduzeća sa sadašnjim i potencijalnim budućim korisnicima usluga koji za cilj ima analizirati podatke o njima, kako bi se unaprijedili poslovni odnosi sa korisnicima posebno sa naglaskom na zadržavanje istih i postizanje njihovog zadovoljstva pruženim uslugama (posljedično i redovnog plaćanja istih), te u cilju povećanja njihovog broja. Jedan važan aspekt pristupa u upravljanju odnosima sa korisnicima usluga su sistemi koji skupljaju podatke iz niza različitih komunikacijskih kanala, uključujući web stranice preduzeća, telefon, e-mail, promotivne materijale i društvene mreže. Kroz ovaj pristup preduzeća mogu saznati više o svojim ciljnim grupama i kako najbolje odgovoriti na njihove potrebe.

U nastavku je dat niz radnih dokumenata, koji veoma detaljno razrađuju implementaciju gore navedenih principa u svakodnevni rad vodovodnih/komunalnih preduzeća. Radne dokumente će biti potrebno **prilagoditi vlastitim potrebama i specifičnim uslovima** svakog komunalnog/vodovodnog preduzeća i isti će sigurno doprinijeti postizanju definisane referentne razine za ovo područje.

01

**Opis radnih pozicija
i kriteriji radnog
učinka zaposlenih**

Naslov: Direktor

| Sektor | Služba | Odjeljenje | Grupa / Tim |
|--|--------|---|-------------|
| Broj ljudi koje nadgleda: 78 | | Izveštava (prema): NO, Skupština | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none">• Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH,• Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge,• Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž poduzeća.• Planiranje: Predlaže dugoročne planove kreirane na način da su usklađeni sa ciljevima poduzeća i u okvirima potrebnog budžeta; izvršiti poslove u okvirima odobrenog budžeta. Održava potrebnu komunikaciju i osigurava dobre veze sa odgovarajućim vanjskim tijelima i ostalim službama.• Organiziranje: Upravlja i usmjerava opće aktivnosti preduzeća radi ostvarenja ciljeva. Delegira nadležnosti i postavlja ciljeve. Izvršiti podjelu poslova zaposlenicima u skladu sa vještinama i obavezama posla. Koordinirati aktivnosti službi. Osigurava dostupnost i na najefikasniji način iskorištava ljudske resurse, zalihe i opremu.• Izvršavanje: Učestvuje u radu NO, Skupštine i Odbora za reviziju. Nadgleda rad šefova službi, osiguravajući kvalitetu posla i provođenje standarda, pravila i propisa.• Kontrola: Upravlja u skladu sa rezultatima, osiguravajući da zaposlenici dostignu lične i profesionalne ciljeve. Priprema i prezentira izvještaje za informiranje NO, Skupštine i Nadzornog odbora. Nadgleda rad zaposlenika kroz redovite sastanke i evaluacije poslovanja sa šefovima službi.• Razvoj: Identificira potrebe za treninzima. Osigurava sigurnost (zaštitu) zaposlenika. Odobrava povećanje plate zaposlenicima u skladu sa performansama. Poduzima obaveze naložene od strane NO, Skupštine i Odbora za reviziju. | | | |
| <p>Specifični zadaci/dužnosti (aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none">• predstavlja i zastupa društvo, vodi računa o zakonitosti rada i poslovanja i odgovoran je za navedenu zakonitost,• vodi poslovanje društva, predlaže poslovnu politiku i mjere za njeno sprovođenje,• rukovodi, organizuje i usklađuje proces rada u društvu,• predlaže program rada i planove društva, te donošenje odluka od značaja za poboljšanje poslovanja društva,• učestvuje u radu Nadzornog odbora te izvršava odluke Nadzornog odbora,• predlaže organizaciju društva i druge opće akte,• zaključuje ugovore o radu, izmjene tih ugovora te donosi sve odluke iz oblasti radnih odnosa zaštite na radu,• odobrava službeno putovanje u zemlji i inozemstvu,• podnosi izvještaje o rezultatima poslovanja društva, polugodišnji i godišnji obračun,• donosi odluku o davanju i uzimanju kratkoročnih pozajmica drugim pravnim licima, odnosno od drugih pravnih lica koji iznose do 10% od ukupnog prihoda društva iz prethodne godine, o čemu obavještava Nadzorni odbor na prvoj narednoj sjednici,• predlaže cjenik proizvoda i usluga,• imenuje komisije za obavljanje pojedinih poslova (npr. inventurna komisija) ili utvrđivanje prijedloga za rješavanje pojedinih kompleksnih pitanja,• donosi odluke o isplata zaposlenicima iz materijalnih troškova,• obavlja i druge poslove predviđene zakonom i općim aktima. | | | |
| <p>Pokazatelji/kriteriji radnog učinka direktora: 1</p> | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <p>Interna:</p> <ul style="list-style-type: none">• Šefovi službi,• Šefovi odjeljenja,• Svi radnici unutar preduzeća <p>Eksterna:</p> <ul style="list-style-type: none">• Korisnici komunalnih usluga,• JLS, općinske, kantonalne, federalne i državne insitucije,• Mediji | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>VŠS tehničkog ili društvenog smjera</p> <p>Iskustvo:</p> <p>3 godina radnog iskustva na poslovima upravljanja</p> <p>Nema smetnji za imenovanje određenih Zakonom</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od predsjednika NO: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Šef službe održavanja vodovoda i kanalizacije

| | | | |
|---|-----------------------|---------------------------------|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 48 | | Izveštava (prema): Direktoru | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none">• Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH,• Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge,• Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž poduzeća. Asistirati direktoru u razvoju i implementaciji politike, procedure i sisteme poduzeća.• Planiranje: U službi predlaže dugoročne planove kreirane na način da su usklađeni sa ciljevima poduzeća i u okvirima potrebnog budžeta; izvršiti poslove u okvirima odobrenog budžeta. Održava potrebnu komunikaciju i osigurava dobre veze sa odgovarajućim vanjskim tijelima i ostalim službama.• Organiziranje: Upravlja i usmjerava opće aktivnosti službe radi ostvarenja ciljeva. Delegira nadležnosti i postavlja ciljeve. Izvršiti podjelu poslova zaposlenicima u skladu sa vještinama i obavezama posla. Koordinirati aktivnosti odjeljenja u sastavu službe. Osigurava dostupnost i na najefikasniji način iskorištava ljudske resurse, zalihe i opremu.• Izvršavanje: Učestvuje u raznim komisijama i studijama povezanim sa njegovom službom. Nadgleda rad službe, osiguravajući kvalitetu posla i provođenje standarda, pravila i propisa.• Kontrola: Upravlja u skladu sa rezultatima, osiguravajući da zaposlenici dostignu lične i profesionalne ciljeve. Priprema i prezentira izvještaje za informiranje direktora. Nadgleda rad zaposlenika kroz redovite sastanke i evaluacije poslovanja.• Razvoj: Identificira potrebe za treninzima. Osigurava sigurnost (zaštitu) zaposlenika. Preporučuje godišnje povećanje plate zaposlenicima u skladu sa performansama. Poduzima bilo koje obaveze naložene od strane direktora. | | | |
| <p>Specifični zadaci/dužnosti (aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none">• neposredno rukovodi radom službe,• osigurava blagovremeno, zakonito, pravilno i kvalitetno vršenja svih poslova iz nadležnosti službe,• obezbeđuje i učestvuje u izradi pojedinačnih akata (rješenja), zaključaka i dr. (iz nadležnosti službe koju donosi direktor preduzeća),• raspoređuje poslove uposlenih, daje upute o načinu vršenja istih te organizira rad službe,• rukovodi poslovima vezanim za proizvodnju i distribuciju vode,• vrši evidentiranje sve potrebne dokumentacije vezane za rad pogona,• organizira rad, preglede popravke i remonte crpnih stanica, vodovoda i kanalizacione mreže,• predlaže prioritet rekonstrukcije kod održavanja sistema proizvodnje i distribucije vode, priprema plan rada i daje izvještaj o izvršenju istog, odgovoran je za ispravnost crpnih stanica,• predlaže redukcije potrošnje vode,• vrši potrebne analize i izvještaje o radu službe,• direktno je odgovoran za rad i rezultate rada službe,• potpisuje akte iz nadležnosti rada službe,• prati stručnu literaturu i primjenu propisa iz oblasti građevinarstava,• obavlja i druge poslove po nalogu direktora. | | | |

Pokazatelji/kriteriji radnog učinka zaposlenika:

1. Broj izvršenih radnih naloga,
2. Broj otklonjenih nedostataka na objektima vodosnabdjevanja,
3. Broj otklonjenih nedostataka na pumpnim postrojenjima,
4. Količina proizvedene/ispumpane vode,
5. Utrošak električne energije potreban za proizvodnju/crpiljenje vode,
6. Broj podnesenih izvještaja,
7. Funkcionalnost službe,
8. Broj intervencija na vodovodnom sistemu,
9. Broj intervencija na sistemu za prečišćavanje otpadnih voda,
10. Broj otklonjenih kvarova na sistemu,
11. Broj izvršenih analiza monitoringa otpadnih voda,
12. Broj predloženih unaprijeđenja poslovanja,
13. Samostalnost u obavljanju posla,
14. Pravovremenost i tačnost u obavljanju poslova,
15. Urednost, tačnost i ažurnost izvještaja,
16. Broj sačinjenih izvještaja.

Komunikacija i interakcija:

- Interna:
 - Direktor,
 - Šefovi službi,
 - Šefovi odjeljenja,
 - Svi radnici unutar službe
- Eksterna:
 - Korisnici komunalnih usluga,
 - Izvođači radova,
 - MUP,
 - Komunalni inspektori

Minimalne kvalifikacije:

VSS diplomirani inženjer tehničkog (mašinski/građevinski) smjera ili VŠS inženjer (mašinski/građevinski)
Iskustvo:
3 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme
Godine iskustva:
Obrazovanje:
Tehnički fakultet, mašinski ili građevinski smjer.
Položen stručni ispit.

Odobrenje od neposrednog rukovodioca:

Odobreno od direktora:

Datum: 24.04.2017.

| Naslov: Šef odjeljenja proizvodnje vode | | | |
|--|-----------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Proizvodnja vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 18 | | Izveštava (prema): Šef službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Asistirati šefu službe u implementiranju politike poduzeća, procedura i sistema u vezi sa grupom / timom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa odjeljenja. • Organiziranje: informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar jedinice. • Izvršavanje: izvršavati poslove efikasno, voditi tim na način da se postignu ciljevi i dodijeljeni poslovi. • Kontrola: informirati šefa službe o radnim postignućima. • Razvoj: Osigurati instrukcije na licu mjesta. Osigurati zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| <p>Specifični zadaci/dužnosti (aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • vrši raspored poslova i zaposlenika u odjeljenju proizvodnje vode • brine se o održavanju pumpnih postrojenja i objekata vodosnabdjevanja (rezervoari, PS i PPS) • vodi evidenciju o održavanju pumpnih postrojenja te objekata vodosnabdjevanja (rezervoari, PS i PPS) • izrađuje dnevne, sedmične, mjesečne i godišnje izvještaje koji se odnose na poslove iz domena rada odjeljenja • sudjeluje pri izradi, troškovnika i tehnoloških unapređenja • kontrolira rad laboratorija • vodi računa da se prilikom obavljanja redovnih poslova primjenjuju mjere zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa službe i direktora | | | |
| <p>Pokazatelji/kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj izvršenih radnih naloga 2. Broj otklonjenih nedostataka na objektima vodosnabdjevanja 3. Broj otklonjenih nedostataka na pumpnim postrojenjima 4. Količina proizvedene/ispumpane vode 5. Utrošak električne energije potreban za proizvodnju/crpljenje vode 6. Broj podnesenih izvještaja | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Direktor, - Šef službe, - Svi radnici unutar odjeljenja • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga, - HES DZ, - ZUZzJZ, - MUP, - Komunalni inspektor | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>VŠS/VSS tehničkog ili tehnološkog smjera</p> <p>Iskustvo: 3 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva:</p> <p>Obrazovanje: Biotehnički, Tehnički ili Tehnološki fakultet</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Šef odjeljenja distribucije vode

| | | | |
|--|--------------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 29 | | Izveštava (prema): Šef službe | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Asistirati šefu službe u implementiranju politike poduzeća, procedura i sistema u vezi sa grupom / timom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa odjeljenja. • Organiziranje: informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar jedinice. • Izvršavanje: izvršavati poslove efikasno, voditi tim na način da se postignu ciljevi i dodijeljeni poslovi. • Kontrola: informirati šefa službe o radnim postignućima. • Razvoj: Osigurati instrukcije na licu mjesta. Osigurati zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| <p>Specifični zadaci (aktivnosti, rezultati,)</p> <ul style="list-style-type: none"> • vrši raspored poslova i zaposlenika u odjeljenju distribucije vode, • brine za održavanje vodovodnog sistema, • snima stanje vodovoda i predlaže rješavanje prioriternih poslova, • sudjeluje u izradi komunalnih saglasnosti, • radi na terenu – snimanje situacije za priključke • izrađuje dnevne, sedmične, mjesečne i godišnje izvještaje koji se odnose na poslove iz domena rada odjeljenja • odgovoran je za provođenje mjera zaštite na radu, • obavlja i druge poslove po nalogu šefa službe i direktora | | | |
| <p>Pokazatelji/ kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj intervencija na vodovodnom sistemu 2. Broj realiziranih radnih naloga 3. Broj izdatih komunalnih saglasnosti 4. Broj otklonjenih kvarova na vodovodnom sistemu 5. Broj podnesenih izvještaja | | | |
| Komunikacija i interakcija: <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Direktor, - Šef službe, - Svi radnici unutar odjeljenja • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga, - MUP, - Komunalna inspekcija | | Minimalne kvalifikacije: SSS/VŠS tehničkog smjera (mašinski i građevinski) Iskustvo: 3 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja strukovna škola | |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | | | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | | <p>Datum: 24.04.2017.</p> | |

| Naslov: Šef odjeljenja prikupljanja i odvodnje otpadnih voda | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 10 | | Izveštava (prema): Šef službe | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Asistirati šefu službe u implementiranju politike poduzeća, procedura i sistema u vezi sa grupom / timom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa odjeljenja. • Organiziranje: informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar jedinice. • Izvršavanje: izvršavati poslove efikasno, voditi tim na način da se postignu ciljevi i dodijeljeni poslovi. • Kontrola: informirati šefa službe o radnim postignućima. • Razvoj: Osigurati instrukcije na licu mjesta. Osigurati zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| Specifični zadaci (aktivnosti, rezultati,) <ul style="list-style-type: none"> • vrši raspored poslova i zaposlenika u odjeljenju za prikupljanje i odvodnju voda, • brine za održavanje kanalizacionog sistema, • snima stanje kanalizacionog sistema i predlaže rješavanje prioriternih poslova • sudjeluje u izradi komunalnih saglasnosti, • radi na terenu – snimanje situacije za kućne priključke • odgovoran je za provođenje mjera zaštite na radu, • obavlja i druge poslove po nalogu, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji/kriteriji radnog učinka zaposlenika: <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj izvršenih radnih naloga 2. Broj otklonjenih kvarova na sistemu za prikupljanje i odvodnju otpadnih voda 3. Broj izvedenih priključaka na sistem 4. Broj izdatih komunalnih saglasnosti 5. Broj podnesenih izvještaja | | | |
| Komunikacija i interakcija: <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Direktor, - Šef službe, - svi radnici unutar odjeljenja • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga, - Komunalni inspektori, - MUP | | Minimalne kvalifikacije: SSS/VŠS tehničkog smjera (mašinski i građevinski) Iskustvo: 3 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja strukovna škola | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Šef odjeljenja prečišćavanja otpadnih voda vode

| | | | |
|--|--------------------------|--|----------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Prečišćavanje otpadnih voda | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 9 | | Izveštava (prema): Šef službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Asistirati šefu službe u implementiranju politike poduzeća, procedura i sistema u vezi sa grupom / timom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa odjeljenja. • Organiziranje: informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar jedinice. • Izvršavanje: izvršavati poslove efikasno, voditi tim na način da se postignu ciljevi i dodijeljeni poslovi. • Kontrola: informirati šefa službe o radnim postignućima. • Razvoj: Osigurati instrukcije na licu mjesta. Osigurati zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • vrši raspored poslova i zaposlenika u odjeljenju za prečišćavanje otpadnih voda • brine se o održavanju postrojenja i objekata za prečišćavanje otpadnih voda • vodi evidenciju o održavanju postrojenja i objekata za prečišćavanje otpadnih voda • izrađuje dnevne, sedmične, mjesečne i godišnje izvještaje koji se odnose na poslove iz domena rada odjeljenja • sudjeluje pri izradi, troškovnika i tehnoloških unapređenja • kontrolira rad laboratorija • vodi računa da se prilikom obavljanja redovnih poslova primjenjuju mjere zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa službe i direktora | | | |
| <p>Pokazatelji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj realiziranih radnih naloga 2. Broj intervencija na sistemu za prečišćavanje otpadnih voda 3. Broj otklonjenih kvarova na sistemu 4. Broj izvršenih analiza monitoringa otpadnih voda 5. Broj predloženih unaprijeđenja poslovanja 6. Broj podnesenih izvještaja | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Direktor, - Šef službe, - svi radnici unutar odjeljenja • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga, - MUP, - Komunalni inspektor, - HES DZ - ZU ZzZ | | <p>Minimalne kvalifikacije: VŠS/VSS tehničkog ili tehnološkog smjera</p> <p>Iskustvo: 3 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva:</p> <p>Obrazovanje: Biotehnički, Tehnički ili Tehnološki fakultet</p> | |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | | | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | | <p>Datum: 24.04.2017.</p> | |

| Naslov: Referent za priključke i isključenja | | | |
|--|--------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja VIK | Odjeljenje Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šefu odjeljenja | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Asistirati šefu službe u implementiranju politike poduzeća, procedura i sistema u vezi sa grupom / timom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa odjeljenja. • Organiziranje: informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar jedinice. • Izvršavanje: izvršavati poslove efikasno, voditi tim na način da se postignu ciljevi i dodijeljeni poslovi. • Kontrola: informirati šefa odjeljenja o radnim postignućima. • Razvoj: Osigurati instrukcije na licu mjesta. Osigurati zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • koordinira rad radnika za priključenje, isključenje i prinudnu naplatu • radi na terenu – snimanje situacije za priključke • sudjeluje u izradi komunalnih saglasnosti, • obavlja administrativne pripreme poslove za izdavanje naloga za priključenje i isključenje korisnika • uz saglasnost šefa službe daje nalog za priključenje i isključenje korisnika • podnosi sedmični, mjesečni i godišnji izvještaj o broju priključenih i isključenih korisnika • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe ili direktora | | | |
| <p>Pokazatelji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj izdatih naloga za priključenje 2. Broj izdatih naloga za isključenje 3. Količina naplaćenih dugovanja 4. Broj izdatih komunalnih saglasnosti 5. Broj izlazaka na teren – snimanje situacija za priključke 6. Broj podnesenih izvještaja | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Šef službe, - Šefovi odjeljenja, - Radnik za priključke, - Radnik za isključenja i prinudnu naplatu • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>SSS/VKVtehničke struke</p> <p>Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme</p> <p>Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička strukovna škola.</p> | |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | | | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | | <p>Datum: 24.04.2017.</p> | |

| Naslov: Referent za radne naloge | | | |
|---|--------------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH | | | |
| Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa grupe/tima o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati vođu grupe/tima o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • vodi poslove pripreme i razvoja, • zaprima dojave sa terena od strane uposlenika i stanovništva, te na osnovu istih otvara radne naloge i prosljeđuje šefu službe, • vodi evidenciju o otvorenim radnim nalogima i žalbama, • sudjeluje u izradi komunalnih saglasnosti, • radi na terenu – snimanje situacije za priključke, • vrši obračun priključaka, • koordinira s skladištem, vezano za stanje materijala za priključke, • obrađuje radne naloge i dostavlja ih ekonomsko-pravnoj službi za obračun, • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora. | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj izdatih radnih naloga 2. Broj izdatih komunalnih saglasnosti 3. Broj realiziranih priključaka 4. Broj realiziranih radnih naloga 5. Broj podnesenih izvještaja | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - Šefovi odjeljenja, - Dežurni radnik, - Vodoinstalateri I I II grupe • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: SSS ili VKV Tehničkog (mašinskog ili građevinskog) smjera Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička strukovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Referent za upravljanje mehanizacijom, zaštite na radu i zaštite od požara

Sektor: -

Služba: Održavanje ViK

Odjeljenje: Distribucija vode

Grupa / Tim

Broj ljudi koje nadgleda:

Izveštava (prema): Šefu odjeljenja

Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)

- Raditi u JKP na profesionalan način, utemeljen na učinkovitim i aktuelnim principima,
- Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH,
- Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge,
- Korištenje, zaštita i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti.

Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)

- **Opća upravljačka uloga u preduzeću:** Očuvati pozitivan imidž (ugled) preduzeća.
- **Planiranje:** Davati prijedloge za unapređenje.
- **Organiziranje:** Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju.
- **Izvršavanje:** Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP.
- **Kontrola:** Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenja.
- **Razvoj:** Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse.

Specifični zadaci / dužnosti (aktivnosti, rezultati)

- organizira i rukovodi poslovanje vozno-mašinskog parka,
- planira raspored i upotrebu vozila i transportnih sredstava,
- planira redovno održavanje i tehničke preglede vozila i transportnih sredstava,
- pokreće zahtjev za nabavku rezervnih dijelova, goriva i maziva za vozni park,
- potpisuje putne naloge za tehničku ispravnost vozila,
- vrši trebovanje materijala rezervnih dijelova i ostalog za potrebe vozno-mašinskog parka,
- utvrđuje odgovornosti za slučaj bilo kakvog oštećenja službenih vozila i o tome vodi službenu evidenciju,
- vrši popravak i održavanje vozila, mehanizacije i strojeva i uređaja,
- vodi službenu evidenciju o kvarovima i stanju na vozilu,
- obavlja poslove kontrole i primjene propisa o zaštiti na radu (ZNR) i zaštiti od požara (ZOP),
- provodi testiranje i obuku uposlenika iz oblasti zaštite na radu i zaštite od požara,
- odgovoran je za primjenu mjera zaštite na radu i zaštite od požara i koordinira aktivnosti u saradnji sa stručnim saradnikom za tehnička pitanja,
- provodi periodičnu provjeru sredstava zaštite na radu i zaštite od požara u skladu sa važećom zakonskom regulativom,
- obilazi pumpne stanice, druge objekte, gradilišta i radne prostorije radi provjere primjenjenih mjera i ispravnosti sredstava zaštite na radu i zaštite od požara,
- Izrađuje i provodi program obuke uposlenika iz oblasti zaštite na radu i zaštite od požara
- provodi kontrolu upotrebe HTZ opreme,
- vodi evidenciju o zaduženoj HTZ-e opremi i sredstvima o zaštiti od požara,
- odgovoran za ispravnost sredstava zaštite na radu i zaštite od požara,
- druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora.

Pokazatelji radnog učinka zaposlenika:

1. Broj realiziranih putnih naloga za vozila
2. Broj izvještaja o kvarovima vozila
3. Broj izvještaja o utrošku goriva
4. Broj izvještaja o troškovima opravke vozila
5. Broj provedenih kontrola upotreba zaštitne opreme
6. Broj provedenih kontrola mjera zaštite od požara
7. Broj provedenih testiranja radnika u oblasti ZNR i ZOP

Komunikacija i interakcija:

- Interna
 - Direktor,
 - Šef službe,
 - Šefovi i uposlenici ostalih službi
- Eksterna
 - Dobavljači i serviseri,
 - Inspekcija zaštite na radu i zaštite od požara

Minimalne kvalifikacije:

KV ili SSS tehničkog smjera

Minimalno 1 godine radnog iskustva u struci.

Položen stručni ispit u oblasti zaštite na radu i zaštite od požara.

Odobrenje od neposrednog rukovodioca:

Odobreno od direktora:

Datum: 24.04.2017.

| Naslov: Tehnolog za kontrolu vode | | | |
|--|-----------------------|------------------------------------|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Proizvodnja vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 4 | | Izveštava (prema): Šefu odjeljenja | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Osigurati korištenje, zaštitu i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Asistirati šefu službe u implementiranju politike poduzeća, procedura i sistema u vezi sa grupom / timom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa odjeljenja. • Organiziranje: informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar jedinice. • Izvršavanje: izvršavati poslove efikasno, voditi tim na način da se postignu ciljevi i dodijeljeni poslovi. • Kontrola: informirati šefa odjeljenja o radnim postignućima. • Razvoj: Osigurati instrukcije na licu mjesta. Osigurati zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizira rad unutar laboratorija za pitke vode te laboratorija za otpadne vode, • vrši kontrolu kvaliteta vode za piće te kontrolu kvaliteta otpadnih voda • odgovoran je za kvalitet pitke vode • vodi računa o sistemu za dezinfekciju vode za piće • prati rad dežurne službe po pitanju dezinfekcije vode za piće te daje upute po istom pitanju • izrađuje dnevne, sedmične, mjesečne i godišnje izvještaje koji se odnose na ispravnost vode • surađuje sa nadležnim institucijama i higijenskim zavodima • obavještava o potrebama vezanim za higijensku ispravnost vode, nabavku klora i drugih dezinfekcionih sredstava • obavlja poslove interne i externe statistike; • obavlja i druge poslove vezane za kontrolu i higijensku ispravnost vode • predlaže plan razvoja preduzeća i sudjeluje u njegovom provođenju, • predlaže poslove određenog planskog razdoblja, • razrađuje tehničku dokumentaciju vezanu za kontrolu vode, • sačinjava potrebne analize i izvještaje vezano za djelatnost laboratorije, • vodi računa da se u laboratoriju provode mjere zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora. | | | |
| <p>Pokazatelji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj izvršenih analiza vode 2. Broj izvršenih terenskih obilazaka 3. Broj realiziranih radnih naloga 4. Broj izvršenih intervencija na poziv korisnika komunalnih usluga 5. Broj podnesenih izvještaja | | | |

| | |
|---|--|
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Šef službe, - Šef odjeljenja, - Dežurni radnik, - Referent za radne naloge, - Laborant • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga, - HES DZ, - ZU ZzjZ, - Dobavljači hemikalija | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>VSS hemijskog/tehnološkog/biotehničkog smjera ili magistar struke sa najmanje 240 ECTS bodova po Bolonjskom sistemu</p> <p>Iskustvo: 2 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme</p> <p>Godine iskustva:</p> <p>Obrazovanje: Biotehnički ili Tehnološki fakultet.</p> |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | <p>Datum: 24.04.2017.</p> |

| Naslov: Vodoinstalater I grupe | | | |
|--|--------------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja VIK | Odjeljenje Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati, • vrši instalaterske radove na otklanjanju kvarova, • vrši navedene radove prema normativima i standardima struke, • obavlja i ostale fizičke poslove po nalogu neposrednog rukovodioca • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj realiziranih radnih naloga 2. Broj otklonjenih kvarova na vodovodnom sistemu | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - šef odjeljenja, - Dežurni radnik, - Referent za radne naloge • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: KV vodoinstalater Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička strukovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Vodoinstalater II grupe

| | | | |
|---|-----------------------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa grupe/tima o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati vođu grupe/tima o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • vrši instalaterske radove na otklanjanju kvarova, • vrši navedene radove prema normativima i standardima struke, • obavlja i ostale fizičke poslove po nalogu neposrednog rukovodioca • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj realiziranih radnih naloga 2. Broj otklonjenih kvarova na vodovodnom sistemu | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - šef odjeljenja, - Dežurni radnik, - Referent za radne naloge • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: KV vodoinstalater Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička strukovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Dežurni radnik | | | |
|---|--------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja VIK | Odjeljenje Proizvodnja vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: - | | Izveštava (prema): Šefu odjeljenja, | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati sugestije za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama poduzeća. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • puštanje postrojenja u rad i isključivanje postrojenja iz rada; • prati i obezbjeđuje nesmetan rad hidromašinske opreme; • kontroliše količinu rezidualnog klora u vodi i po potrebi vrši dodatno klorisanje prema uputama Tehnologa za kontrolu vode; • prati ispravnost rada uređaja za hlorinaciju (klorisanje) i brine se o radu istih • prati količinu dezinfekcijskog sredstva na klornim stanicama te o tome redovno izvještava tehnologa za kontrolu vode • odgovoran je za urednu dezinfekciju pitke vode, • upravlja sistemom za daljinsko upravljanje pumpnim postrojenjima - telemetrijom • vrši sitne popravke i obezbjeđuje potrebne uslove za otklanjanje većih kvarova; • vodi dnevni izvještaj o radu pumpi, klorinatora, kompresora, nivou vode u zračnom kotlu, kaptaži i rezervoaru, prekidima napajanja električne energije u elektronskoj formi; • vođenje pismene primopredaje dežurstva; • vrši poslove antikorozivne zaštite; • podnosi izvještaj neposrednom rukovodiocu i direktoru sedmično i mjesečno u elektronskoj formi • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj prijavljenih kvarova na vodovodnom sistemu 2. Broj otklonjenih kvarova na vodovodnom sistemu 3. Broj otklonjenih zastoja na sistemu za klorinaciju 4. Broj otklonjenih zastoja na pumpama za vodosnabdjevanje 5. Broj otklonjenih ostalih zastoja | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - šefovi odjeljenja, - Tehnolog za kontrolu vode, - Referent za radne naloge • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: KV ili SSS tehničkog smjera Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička škola | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum:24.04.2017. | |

Naslov: Električar

| | | | |
|--|-----------------------------------|--|----------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Proizvodnja vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) - Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća.• Planiranje: Davati sugestije za unapređenje.• Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju.• Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama preduzeća.• Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje.• Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) <ul style="list-style-type: none">• obavlja sve poslove na održavanju elektroinstalacija na objektima preduzeća,• kontroliše rad i ispravnost pumpi na pumpnim stanicama,• vodi računa o servisiranju pumpi i predlaže izmjenu pumpi na pumpnim stanicama,• odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu,• obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora. | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: <ol style="list-style-type: none">1. Broj otklonjenih kvarova na elektroinstalacijama2. Broj otklonjenih kvarova na pumpnim postrojenjima3. Broj otklonjenih kvarova na ostalim električnim uređajima4. Broj repariranih pumpi | | | |
| Komunikacija i interakcija: <ul style="list-style-type: none">• Interna:<ul style="list-style-type: none">- Šef službe,- Šefovi odjeljenja,- Dežurni radnik,- Referent za radne naloge,- Radnik na održavanju objekata• Eksterna:<ul style="list-style-type: none">- Korisnici komunalnih usluga,- Elektrodistribucija | | Minimalne kvalifikacije: KV ili SSS elektro smjera Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička strukovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Vozač teretnih i specijalnih vozila - strojari | | | |
|--|--------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šefu odjeljenja | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • vrši prijevoz materijala na način propisan zakonom o prijevozu u cestovnom saobraćaju i zakonom o bezbjednosti prijevoza u javnom saobraćaju, • vrši pregled vozila prije i nakon upotrebe te manje popravke, vodi računa o čistoći te podmazivanju vozila, • vodi evidencije o kretanju vozila, pređenoj kilometraži, količini prevezenog materijala, utrošku goriva, maziva, autoguma, rezervnih dijelova, • vodi računa o preventivnim i godišnjem tehničkom pregledu vozila i odgovoran je za ispravnost vozila, što potpisuje na putnom nalogu kojeg uredno vodi, • rukuje bagerom, dizalicom, rovo-kopačem i drugim teškim građevinskim i komunalnim strojevima i uređajima, • vodi brigu o čistoći i ispravnosti stroja kojim rukuje, na kraju sezone konzervira stroj, a početkom sezone vrši dekonzervaciju, • vrši pripreme radove na gradilištu, • prema potrebi vrši poslove vozača i mehaničara • obavlja i ostale fizičke poslove po nalogu neposrednog rukovodioca • vrši poslove utovara i istovara • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj realiziranih radnih naloga | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - Šefovi odjeljenja, - Vodoinstalateri I i II grupe • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: KV vozač/rukovaoc strojeva Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička ili saobraćajna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Radnik za priključke

| | | | |
|--|---------------------------------------|--|----------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Šefu odjeljenja | | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| i zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati sugestije za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama poduzeća. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • vrši priključenje korisnika na vodovodnu mrežu na osnovu naloga koji mu da referent za priključke i isključenja i šef službe • obavlja sve ostale instalaterske radove potrebne za postupak priključenja korisnika • vrši instalaterske radove na otklanjanju kvarova, • vrši navedene radove prema normativima i standardima struke, • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu referenta za priključke i isključenja, šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj zaprimljenih radnih naloga 2. Broj realiziranih radnih naloga 3. Broj realiziranih priključaka | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - Šef odjeljenja, - Referent za priključke, isključenja i prinudnu naplatu • Eksterna: - korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: KV vodoinstaler Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička strukovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Radnik na održavanju mjernog mjesta i zamjenu vodomjera | | | |
|---|--------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja VIK | Odjeljenje: Distribucija vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati sugestije za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama poduzeća. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) <ul style="list-style-type: none"> • vrši instalaterske radove na otklanjanju kvarova na vodomjeru, • po nalogu šefa odjeljenja i šefa službe vrši zamjenu vodomjera u koliko se kvar ne može otkloniti • vrši navedene radove prema normativima i standardima struke, • obavlja sve ostale instalaterske radove potrebne za postupak priključenja korisnika • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj zaprimljenih naloga 2. Broj realiziranih naloga 3. Broj otklonjenih kvarova 4. Broj zamjenjenih vodomjera | | | |
| Komunikacija i interakcija: <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Šef službe, - Šef odjeljenja, - Referent za priključke, isključenja i prinudnu naplatu • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: KV vodoinstalatier Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička strukovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Radnik na održavanju objekata

| | | | |
|---|-----------------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Proizvodnja vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati sugestije za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama poduzeća. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • obavlja sve vrste bravarskih poslova na sistemu, • priprema i uredjuje gradilište • svakodnevno održavanje higijene na objektima, kosi travu u krugu objekata crpnih stanica i rezervoara • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj zaprimljenih radnih naloga 2. Broj realiziranih radnih naloga | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - Šefovi odjeljenja, - Tehnolog za kontrolu vode, - Električar, - Dežurni radnik, - Pomoćni radnik, - Referent za radne naloge • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: KV tehničkog smjera Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja strukovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Pomoćni radnik | | | |
|---|--------------------------|--|----------------|
| Sektor | Služba Održavanja VIK | Odjeljenje Proizvodnja vode | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati sugestije za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama poduzeća. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • vrši utovar i istovar materijala i sredstva za rad, • pomaže vodoinstalaterima pri otklanjanju kvarova, otkopavanje i iskopavanje, • obavlja i ostale fizičke poslove po nalogu neposrednog rukovodioca, • rukuje lakim građevinskim strojevima (kompresorom i sl), • vodi brigu o čistoći i ispravnosti stroja kojim rukuje, • svakodnevno održavanje higijene na objektima, kosi travu u krugu objekata crpnih stanica i rezervoara • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj zaprimljenih radnih naloga 2. Broj realiziranih radnih naloga | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - Šefovi odjeljenja, - Referent za radne naloge, - Vodoinstalateri I i III grupe • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: NK ili PK stručna sprema Iskustvo: 6 mjeseci radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Osnovna škola | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Pomoćni radnik na čišćenju i odštopavanju

| | | | |
|---|-----------------------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja ViK | Odjeljenje Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati sugestije za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama poduzeća. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • pruža pomoć vozaču cisterne prilikom izvođenja radova na čišćenju i odštopavanju kanalizacionog sistema • vodi računa o čistoći stroja kojim se rukuje • obavlja fizičke radove prilikom čišćenja i odštopavanja kanalizacionog sistema • odgovoran je za primjenu osobnih mjera zaštite na radu • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj zaprimljenih radnih naloga 2. Broj izvršenih radnih naloga | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - Šef odjeljenja, - Vozač cisterne, - Referent za radne naloge • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: NK ili PK stručna sprema Iskustvo: 6 mjeseci radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Osnovna škola | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Radnik na održavanju kanalizacionog sistema | | | |
|---|--------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba Održavanja VIK | Odjeljenje: Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šef odjeljenja | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Čuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati sugestije za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa odjeljenja o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar službe. Održavati radno mjesto čistim. Održava alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršava instrukcije kooperativno. Postiže ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama poduzeća. • Kontrola: Informirati šefa odjeljenja o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učestvovati u trening aktivnostima sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • vrši fizičke poslove na izgradnji kanalizacijske mreže pod nadzorom i uputama nadređenog, • sanira nastale kvarove na kanalizacionoj mreži • priprema i uredjuje gradilište • obavlja i druge poslove po nalogu šefa odjeljenja, šefa službe i direktora | | | |
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj zaprimljenih radnih naloga 2. Broj realiziranih radnih naloga 3. Broj otklonjenih kvarova na sistemu | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe, - Šef odjeljenja, - Vozač cisterne • Eksterna: - Korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: NK ili PK stručna sprema Iskustvo: 6 mjeseci radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Osnovna škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov radne pozicije: Šef službe

| | | | |
|---------|---------------------------------------|-------------|-------------|
| Sektor: | Služba: Tehničke usluge i inženjering | Odjeljenje: | Grupa / Tim |
|---------|---------------------------------------|-------------|-------------|

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Broj ljudi koje nadgleda: 4 | Izveštava (prema): Direktor |
|-----------------------------|-----------------------------|

Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)

- Raditi u JKP na profesionalan način, utemeljen na učinkovitim i aktuelnim principima,
- Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH,
- Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge,
- Korištenje, zaštita i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti.

Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)

- **Opća upravljačka uloga u preduzeću:** Očuvati pozitivan imidž (ugled) preduzeća. Asistirati direktoru u razvoju i implementaciji politike, procedure i sisteme poduzeća. Učestvuje u raznim komisijama i studijama povezanim sa njegovom službom.
- **Planiranje:** U službi predlaže dugoročne planove kreirane na način da su usklađeni sa ciljevima poduzeća i u okvirima potrebnog budžeta; izvršiti poslove u okvirima odobrenog budžeta.
- **Organiziranje:** Održava potrebnu komunikaciju i osigurava dobre veze sa odgovarajućim vanjskim tijelima i ostalim službama. Koordinirati aktivnosti odjeljenja u sastavu službe. Osigurava dostupnost i na najefikasniji način iskorištava ljudske resurse, zalihe i opremu.
- **Vodstvo:** Delegira odgovornosti i nadležnosti. Postavlja ciljeve. Upravlja i usmjerava opće aktivnosti službe radi ostvarenja ciljeva. Vršiti podjelu poslova zaposlenicima u skladu sa vještinama i obavezama posla.
- **Kontrola:** Nadgleda rad službe, osiguravajući kvalitetu posla i provođenje standarda, pravila i propisa. Priprema i prezentira izvještaje za informiranje direktora. Nadgleda rad zaposlenika kroz redovite sastanke i evaluacije poslovanja.
- **Razvoj:** Upravlja u skladu sa rezultatima, osiguravajući da zaposlenici dostignu lične i profesionalne ciljeve. Identificira potrebe za treninzima. Osigurava sigurnost (zaštitu) zaposlenika. Preporučuje godišnje povećanje plate zaposlenicima u skladu sa performansama.

Specifični zadaci / dužnosti (aktivnosti, rezultati)

- Rukovodi radom službe,
- Organizira rad unutar službe,
- Osigurava blagovremeno i kvalitetno vršenje svih poslova iz nadležnosti službe,
- Predlaže plan razvoja preduzeća i sudjeluje u njegovom provođenju,
- Predlaže poslove određenog planskog razdoblja,
- Predlaže rješenje za gradnju novih, odnosno rekonstrukciju postojećih objekata,
- Razrađuje tehničku dokumentaciju za potrebe vodoopskrbe i odvodnje otpadnih voda,
- Sudjeluje pri izradi projekata i pri davanju saglasnosti na projekte,
- Priprema aplikacije i projektne prijedloge za finansiranje projekata prema različitim finansijskim institucijama,
- Koordinira implementaciju projekata koji se finansiraju iz vlastitih i vanjskih izvora,
- Sudjeluje u ishodovanju urbanističkih, lokacijskih i građevinskih dozvola, pripremi općeg interesa i eksproprijacije,
- Izrađuje potrebne analize iz oblasti rada službe,
- Potpisuje akte iz nadležnosti rada Službe
- Podnosi periodične izvještaje o radu službe, a po potrebi i druge izvještaje,
- Prati stručnu literaturu i primjenu propisa iz oblasti vodosnabdijevanja i sanitacije,
- Obavlja i druge poslove po nalogu direktora.

Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:

1. Broj pribavljenih urbaističkih i lokacijskih informacija
2. Broj pribavljenih odobrenja za građenje
3. Broj urađenih projektno-tehničkih dokumenata
4. Broj apliciranih projekata
5. Broj realiziranih investicionih projekata
6. Broj sačinjenih izvještaja

| | |
|---|--|
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna <ul style="list-style-type: none"> - Direktor, - Šefovi službi, - Zaposlenici službe. • Eksterna <ul style="list-style-type: none"> - Službenici općinskih, kantonalnih i federalnih institucija vlasti, - Konsultanti, - Izvođači radova. | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>VSS diplomirani inženjer mašinski ili građevinski smjer ili Magistar struke sa minimalno 240 ECTS bodova</p> <p>Minimalno 3 godina radnog iskustva u struci.</p> <p>Položen stručni inženjerski ispit.</p> |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | <p>Datum:24.04.2017.</p> |

Naslov radne pozicije: Stručni saradnik za planiranje i investicije

| | | | |
|---|---------------------------------------|--|-------------|
| Sektor:- | Služba: Tehničke usluge i inženjering | Odjeljenje: | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šefu službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raditi u JKP na profesionalan način, utemeljen na učinkovitim i aktuelnim principima, • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Korištenje, zaštita i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) preduzeća. Asistirati šefu službe u implementiranju politike preduzeća, procedura i sistema u vezi sa službom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa službe. • Planiranje: Izvršava poslove efikasno. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenja. • Razvoj: Osigurava instrukcije na licu mjesta. Osigurava zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| <p>Specifični zadaci / dužnosti (aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obezbeđuje i učestvuje u izradi pojedinačnih akata (rješenja), zaključaka i ostalo iz nadležnosti službe koju donosi direktor preduzeća, • Razrađuje tehničku dokumentaciju za potrebe vodoopskrbe i odvodnje otpadnih voda, • Sudjeluje pri izradi projekata, • Učestvuje u pripremi aplikacija i projektnih prijedloga za finansiranje projekata prema različitim finansijskim institucijama, • Koordinira implementaciju projekata koji se finansiraju iz vanjskih i vlastitih izvora, • Izrađuje troškovnike i tehničke nacрте, • Sudjeluje u ishodovanju urbanističkih, lokacijskih i građevinskih dozvola, • Sudjeluje u procesu utvrđivanja javnog interesa i eksproprijacije za izgradnju vodovodnih i kanalizacionih sistema, • Izrađuje potrebne analize iz poslova vodoopskrbe i kanalizacije, • Direktno je odgovoran za svoj rad, • Podnosi periodične izvještaje o radu šefu službe a po potrebi i druge izvještaje, • Prati stručnu literaturu i primjenu propisa iz oblasti vodosnabdijevanja i sanitacije, • Obavlja i druge poslove po nalogu direktora. | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj pribavljenih urbanističkih i lokacijskih informacija 2. Broj pribavljenih odobrenja za građenje 3. Broj urađenih projektno-tehničkih dokumenata 4. Broj apliciranih projekata 5. Broj realiziranih investicionih projekata 6. Broj sačinjenih izvještaja | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna <ul style="list-style-type: none"> - Šef službe, - Šefovi ostalih službi, - Uposlenici. • Eksterna <ul style="list-style-type: none"> - Općinske i kantonalne institucije, - Konsultanti - Izvođači radova | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>VSS mašinskog ili građevinskog smjera ili magistar struke sa minimalno 240 ECTS bodova</p> <p>Minimalno 3 godine radnog iskustva u struci.</p> <p>Položen stručni inženjerski ispit.</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Stručni saradnik za kartiranje, GIS i tehnička rješenja | | | |
|--|---------------------------------------|---|-------------|
| Sektor: | Služba: Tehničke usluge i inženjering | Odjeljenje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šefu službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raditi u JKP na profesionalan način, utemeljen na učinkovitim i aktuelnim principima, • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Korištenje, zaštita i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) preduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati direktora o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati direktora o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenja. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci / dužnosti (aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prikuplja, obrađuje i arhivira podloge, karte i orto-foto snimke područja javnog vodosnabdijevanja za potrebe izrade katastra podzemnih instalacija i GIS-a, • Uspostavlja i definiira atributne tablice, povezuje GIS bazu podataka sa korisničkom bazom u drugim službama (putem ključnog ID), radi prostornu analizu podataka, potrebne izvještaje i sl. • Prikuplja, analizira, obrađuje i unosi podatke u GIS, • Analizira i priprema informacije neophodne za tehničko održavanje vodovodne i kanalizacione mreže, kao i aktivnosti detekcije i smanjenja gubitaka, • Izrađuje različite vrste podloga, karata i crteža za potrebe poslova svoje i drugih službi JKP, • Za potrebe JKP, a u saradnji sa šefom službe i direktorom, proučava mogućnosti, planira i priprema prijedloge tehničkih rješenja, učestvuje u predlaganju i prihvaćanju ponuda sa tehničkog stanovišta, • Usklađuje proces rada sa svim ostalim dijelovima tehničkog sektora u JKP, • Stara se o vođenju i reguliranju poslovnih i drugih odnosa, • Priprema informacije za izradu i sudjeluje u izradi strateških i operativnih planova JKP, • Vršiti snimanje cjevovoda i objekata vodovodnih i kanalizacionih sistema, • Vršiti kartiranje vodovodne i kanalizacione mreže u GIS softveru, • Priprema, izrađuje i ovjerava komunalne saglasnosti, u saradnji sa voditeljom postupka, • Priprema, izrađuje i ovjerava rješenja o priključenju na vodovodnu i kanalizacionu mrežu, u saradnji sa voditeljom postupka, • Brine o računarskoj opremi i softveru neophodnom za uspostavu i održavanje GIS i baze podataka, • Obavlja i druge poslove po nalogu šefa službe i direktora u skladu sa pozitivnim propisima u oblasti radno-pravnih odnosa. | | | |
| <p>Pokazatelji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj urađenih komunalnih saglasnosti 2. Broj urađenih tehničkih rješenja za priključenje 3. Dužina ucrtane vodovodne i kanalizacione mreže u km 4. Broj snimljenih i ucrtanih objekata vodovoda i kanalizacije 5. Broj podataka unesenih u atributne tablice GIS softvera 6. Broj urađenih izvještaja | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna <ul style="list-style-type: none"> - Stručni saradnik za detekciju i tehnička rješenja - Šef službe - Šefovi ostalih službi - Direktor • Eksterna <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici usluga - Konsultanti za GIS | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>VSS/VŠS mašinski/građevinski/geodetski smjer ili bečeler sa minimalno 180 ECTS bodova</p> <p>Minimalno 3 godine radnog iskustva u struci.</p> | |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | | | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | | <p>Datum: 24.04.2017.</p> | |

Naslov radne pozicije: Stručni saradnik za detekciju i tehnička rješenja

| | | | |
|--|---------------------------------------|-------------|-------------|
| Sektor: | Služba: Tehničke usluge i inženjering | Odjeljenje: | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Šefu službe | | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none">• Raditi u JKP na profesionalan način, utemeljen na učinkovitim i aktuelnim principima,• Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH,• Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge,• Korištenje, zaštita i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u preduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) preduzeća. Asistirati šefu službe u implementiranju politike preduzeća, procedura i sistema u vezi sa službom. Poduzeti sve dužnosti zatražene od strane šefa službe.• Planiranje: Izvršava poslove efikasno.• Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice.• Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP.• Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenja.• Razvoj: Osigurava instrukcije na licu mjesta. Osigurava zaštitu (sigurnost) zaposlenika. | | | |
| <p>Specifični zadaci / dužnosti (aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none">• Učestvuje u kartiranju i zoniranju vodovodne mreže, te definiranju DMA zona, kao i lokacija mjernih mjesta i graničnih ventila za pojedine zone,• Daje prijedlog izgradnje mjernog okna / komore, uključujući i pripremu specifikacije mjerne opreme, ventila i fazonskih komada, koje je potrebno instalirati u mjernom oknu,• Kontinuirano izrađuje vodni bilans cjelokupnog sistema i pojedinih DMA zona,• Izrađuje odgovarajuće akcione planove za smanjenje neprihodovane vode,• Predlaže mjere za smanjenje gubitaka na osnovu provedenih analiza,• Organizira i rukovodi poslovima mjerenja pritiska i protoka u vodovodnoj mreži korištenjem stacionarnih i pokretnih mjernih uređaja, analizira i obrađuje izmjerene podatke, te izrađuje izvještaje i dostavlja ih neposrednom rukovodiocu (aktivnost povremeno zahtjeva rad u noćnim satima),• Organizira i rukovodi poslovima kontrole i lociranja curenja na osnovu primljene prijave kvara na vodovodnoj i kanalizacionoj mreži sa uzimanjem potrebnih podataka (adresa, mjesto kvara, veličina kvara, vrijeme nastanka kvara, itd), prati popunjavanje radnog naloga sa evidentiranjem lokacije, datuma i vremena prijave istog, te radni nalog dostavlja službi održavanja radi otklanjanja kvara,• Zajedno sa referentom za detekciju kvarova radi na izvođenju poslova detekcije i lociranja curenja na vodovodnoj mreži koristeći opremu za detekciju kvarova (logere, mjerjače protoka, geofon, korelator i dr.) prema pripremljenim planovima, što uključuje i noćni rad,• Organizira redovito i kontrolno očitavanje sektorskih i zonskih mjerjača protoka i pritiska, te vodomjera, te analizira prikupljene podatke,• Organizira i nadzire pravilno rukovanje, održavanje i čuvanje mjerene opreme, uređaja i alata koji se koriste u radu,• Priprema, izrađuje i ovjerava komunalne saglasnosti, u saradnji sa voditeljem postupka,• Priprema, izrađuje i ovjerava rješenja o priključenju na vodovodnu i kanalizacionu mrežu, u saradnji sa voditeljem postupka,• Sarađuje sa drugim službama preduzeća po potrebi,• Direktno je odgovoran za svoj rad,• Podnosi periodične izvještaje o radu,• Prati stručnu literaturu i primjenu propisa iz vodosnabdijevanja i sanitacije,• Obavlja i druge poslove po nalogu direktora i šefa službe u skladu sa pozitivnim propisima iz oblasti radno-pravnih odnosa. | | | |

| | |
|--|--|
| Pokazatelji radnog učinka zaposlenika: <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj urađenih komunalnih saglasnosti 2. Broj urađenih tehničkih rješenja za priključenje 3. Broj urađenih planova mjerenja i detekcije kvarova 4. Broj realiziranih naloga po detekciji kvarova 5. Broj uspostavljenih DMA zona 6. Procenat smanjenja neprihodovane vode ili vrijednost ILI faktora 7. Broj urađenih izvještaja | |
| Komunikacija i interakcija: <ul style="list-style-type: none"> • Interna <ul style="list-style-type: none"> - Direktor - Šef službe - Šefovi ostalih službi - Stručni saradnik za kartiranje, GIS i tehnička rješenja - Referent za detekciju kvarova • Eksterna <ul style="list-style-type: none"> - Konsultanti - Stručni saradnici za detekciju u drugim preduzećima | Minimalne kvalifikacije: VSS/VŠS tehničkog (mašinski/građevinski) smjera ili bečeler struke sa minimalno 180 ECTS bodova Minimalno 3 godine radnog iskustva u struci. |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | |
| Odobreno od direktora: | Datum: 24.04.2017. |

Naslov radne pozicije: Referent za detekciju kvarova

| | | | |
|---|---------------------------------------|---|-------------|
| Sektor: | Služba: Tehničke usluge i inženjering | Odjeljenje: | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izvršava (prema): Šefu službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raditi u JKP na profesionalan način, utemeljen na učinkovitim i aktualnim principima, • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH, • Paziti i održavati proizvodne i distributivne kapacitete na efikasan i efektivan način kako bi se osigurala pouzdanost usluge, • Korištenje, zaštita i očuvanje vodnih resursa na ekološki prihvatljiv način kako bi se osigurala njihova održivost i adekvatno korištenje u budućnosti. | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u preduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) preduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati direktora o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati direktora o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenja. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci / dužnosti (aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Učestvuje u kartiranju i zoniranju vodovodne mreže, te definiranju DMA zona, kao i lokacija mjernih mjesta i graničnih ventila za pojedine zone, • Daje prijedlog izgradnje mjernog okna / komore, uključujući i pripremu specifikacije mjerne opreme, ventila i fazonskih komada, koje je potrebno instalirati u mjernom oknu, • Kontinuirano izrađuje vodni bilans cjelokupnog sistema i pojedinih DMA zona, • Izrađuje odgovarajuće akcijske planove za smanjenje neprihodovane vode, • Predlaže mjere za smanjenje gubitaka na osnovu provedenih analiza, • Obavlja poslove mjerenja pritiska i protoka u vodovodnoj mreži korištenjem stacionarnih i pokretnih mjernih uređaja, analizira i obrađuje izmjerene podatke, te izrađuje izvještaje i dostavlja ih neposrednom rukovodiocu (aktivnost povremeno zahtjeva rad u noćnim satima), • Obavlja poslove kontrole i lociranja curenja na osnovu primljene prijave kvara na vodovodnoj i kanalizacionoj mreži sa uzimanjem potrebnih podataka (adresa, mjesto kvara, veličina kvara, vrijeme nastanka kvara, itd), prati popunjavanje radnog naloga sa evidentiranjem lokacije, datuma i vremena prijave istog, te radni nalog dostavlja službi održavanja radi otklanjanja kvara, • Obavlja poslove detekcije i lociranja curenja na vodovodnoj mreži koristeći opremu za detekciju kvarova (logere, mjerače protoka, geofon, korelator i dr.) prema pripremljenim planovima, što uključuje i noćni rad, • Vršiti očitavanje sektorskih i zonskih mjerača protoka i pritiska, te vodomjera, te analizira prikupljene podatke, • Vršiti pravilno rukovanje, održavanje i čuvanje mjerene opreme, uređaja i alata koji se koriste u radu, • Vršiti manipulaciju zonskih i sektorskih zatvarača – zasuna, otvara ih i zatvara prema planu i nalogu stručnog saradnika za detekciju, učestvuje u noćnim mjerenjima i "korak po korak" testiranjima, • Obavlja i druge poslove po nalogu direktora i šefa službe u skladu sa pozitivnim propisima iz oblasti radno-pravnih odnosa. | | | |
| <p>Pokazatelji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj urađenih planova mjerenja i detekcije kvarova 2. Broj realiziranih naloga po detekciji kvarova 3. Broj uspostavljenih DMA zona 4. Procenat smanjenja neprihodovane vode ili vrijednost ILI faktora | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna <ul style="list-style-type: none"> - Šef službe - Šefovi ostalih službi - Stručni saradnik za detekciju i tehnička rješenja • Eksterna | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>SSS tehničkog (mašinski/građevinski) smjera, III ili IV stepen</p> <p>Minimalno 1 godina radnog iskustva u struci</p> | |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | | | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | | <p>Datum: 24.04.2017.</p> | |

| Naslov: Šef službe finansija | | | |
|---|------------------|-----------------------------|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 20 | | Izveštava (prema): Direktor | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH, • Upravljanje Preduzećem na profesionalan način, • Formiranje i primjena cijena usluga koja pokriva sve potrebne troškova Preduzeća, uključujući i investicije, • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću. | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati direktora o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati direktora o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizacija poslovanja unutar službe, • Izrada i analiza mjesečnih izvještaja, • Analiza mjesečnih potraživanja i donošenje odluka po istoj, • Izrada finansijskih planova poslovanja Preduzeća, • Provođenje interne kontrole unutar službe, • Pripremanje materijala iz oblasti finansija za sjednice organa Preduzeća, • Provođenje i realizacija zaključaka iz oblasti finansija sa sjednica organa Preduzeća, • Vršiti kontrolu izlaznih računa po ostalim uslugama, • Osigurava da se obračun uradi tačno i blagovremeno, • Osigurava da se analitičko računovodstvo provodi prema međunarodnim računovodstvenim standardima, • Vođenje evidencije o prisutnosti i odsutnosti sa posla • Potpisuje akte iz nadležnosti rada Službe • Rad sa strankama- drugostepenost • Obavlja i druge poslove iz domena stručne spreme po nalogu direktora. | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tačnost mjesečnih izvještaja 2. Broj urađenih internih kontrola unutar Službe/ Sektora 3. Broj održanih sastanaka osoblja sa zaposlenicima kojima je direktno nadređen 4. Pripremljene analize poslovanja preduzeća 5. Pripremljeni materijali za sjednice organa Preduzeća 6. Poslani akti korisnicima komunalnih usluga 7. Pripremljene specifikacije u potupcima javne nabavke, 8. Primljene i riješene žalbe korisnika komunalnih usluga/drugostepenost 9. Samostalnost u obavljanju posla 10. Pravovremenost i tačnost u obavljanju poslova 11. Urednost, tačnost i ažurnost izvještaja, knjiženja i obračuna | | | |

| | |
|--|--|
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - zaposlenici unutar Službe, - Šefovi drugih službi - Stručni saradnik za pravne i opće poslove - Stručni saradnik za pravne poslove i javne nabavke - organi Preduzeća • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga, - Porezna uprava, - revizorske kuće, - banke, - javna preduzeća, javne ustanove, Zavodi i sl. | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Visoka stručna sprema, diplomirani ekonomista</p> <p>Minimalno tri godine radnog iskustva u struci</p> |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | <p>Datum: 24.04.2017.</p> |

| Naslov: Stručni saradnik za računovodstvene poslove | | | |
|---|------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje računovodstva | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 4 | | Izveštava (prema): šef Službe | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizacija i nadzor Odjeljenja računovodstva • Izrada različitih internih finansijskih izvještaja za potrebe Preduzeća • Praćenje i nadzor finansijskog dijela investicija u toku • Kontrola i izrada PDV obrasca i ostalih obrazaca vezanih za PDV • Evidenciju stalnih sredstava, te vrši obračun amortizacije, • Kontrolni i koordinira rad popisnih komisija na kraju obračunskog perioda • Kontrola obračuna plata i ostalih naknada zaposlenika • Rad na sistemu Porezne uprave n-PIS • Priprema i obrada obrazaca za refundaciju bolovanja • Priprema kompenzacija i cesija • Učestvovanje u izradi polugodišnjeg i završnog računa • Obavlja i druge poslove iz domena stručne spreme po nalogu šefa i direktora | | | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje Preduzeća u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u BiH • Formiranje i primjena cijena usluga koja pokriva sve potrebne troškova Preduzeća, uključujući i investicije • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pripremljeni mjesečni izvještaji 2. Tačnost i ispravnost knjiženja i mjesečnih izvještaja 3. Broj odrađenih internih kontrola 4. Broj izrađenih prijava i obrazaca 5. Broj pripremljenih kompenzacija i cesija 6. Prijedlozi za unapređenje poslovanja 7. Samostalnost u obavljanju poslova 8. Urednost, ažurnost i tačnost računovodstvenih evidencija | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - Šefovi službi - Šef službe pravnih i općih poslova - Stručni saradnik za pravne i opće poslove - Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke - Stručni saradnik za obračun potrošnje - Organi Preduzeća - Šef Službe tehničkih usluga • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - Korisnici komunalnih usluga - Banke - Porezna uprava - Javna preduzeća, ustanove, zavodi - Strukovna udruženja | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Visoka stručna sprema, diplomirani ekonomista.</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci.</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Glavni knjigovođa

| | | | |
|---|------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje računovodstva | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: - | | Izveštava (prema): Stručni saradnik za računovodstvene poslove | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) <ul style="list-style-type: none">• Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH• Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću• Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća.• Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje.• Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju.• Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP.• Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje.• Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) <ul style="list-style-type: none">• Sistemski obračun plaća i naknada radnicima• Obračun PDV-a• Unos, obrada i knjiženje računskom tehnikom izlaznih računa• Slanje opomena pravnim licima i korisnicima po izlaznim računima iz prethodnog stava• Praćenje ročnosti potraživanja, i njihovo usklađivanje sa uplatama• Rad sa korisnicima- pravna lica | | | |
| Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika: <ol style="list-style-type: none">1. Fakturisane izlazne fakture2. Knjiženje izlaznih faktura3. Broj izdatih računa4. Knjižene ulazne fakture5. Broj poslanih opomena6. Kontrola i praćenje ročnosti potraživanja7. Tačnost, pravovremenost i ispravnost urađenog posla8. Urednost i ažurnost izvještaja i knjiženja | | | |
| Komunikacija i interakcija: <ul style="list-style-type: none">• Interna:<ul style="list-style-type: none">- zaposleni unutar odjeljenja računovodstva,- Stručni saradnik za obračun potrošnje,- Šef pravne službe,- Stručni saradnik za pravne i opće poslove,- Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke,- referent za radne naloge i priključke• Eksterna:<ul style="list-style-type: none">- korisnici komunalnih usluga- pravna lica | | Minimalne kvalifikacije: <p>Srednja stručna sprema, ekonomskog smijera</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Finansijski i materijalni knjigovođa | | | |
|---|------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje računovodstva | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: - | | Izvjestava (prema): Stručni saradnik za računovodstvene poslove | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prijem, kontrola, obrada računarskom tehnikom i odlaganje blagajničke dokumentacije • Prijem, kontrola, obrada računarskom tehnikom i odlaganje bankarske dokumentacije (izvodi) • Obrada računarskom tehnikom materijalno-finansijske dokumentacije KUF • Obrada računarskom tehnikom materijalno-finansijske dokumentacije KUF • Kontrola izdatnica i knjiženja na odgovarajuća konta • Blagajnički poslovi u odsustvu blagajnice (naplata i predavanje novca u banku) • Rad sa strankama – pravna lica | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Knjiženja blagajne i izvoda 2. Knjiženja ulaznih faktura 3. Knjiženja izlaznih faktura 4. Tačnost, pravovremenost i ispravnost urađenog posla 5. Urednost i ažurnost izvještaja i knjiženja | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - zaposleni unutar odjeljenja računovodstva, - Stručni saradnik za obračun potrošnje, - Stručni saradnik za pravne i opće poslove, - Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke. • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga - pravna lica | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Srednja stručna sprema, ekonomskog smijera</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Blagajnik

| | | | |
|---|--|--|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje računovodstva | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Stručni saradnik za računovodstvene poslove | | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) <ul style="list-style-type: none">• Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH• Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću• Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća.• Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje.• Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju.• Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP.• Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje.• Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) <ul style="list-style-type: none">• Prijem i unos gotovinskih uplata na blagajni od strane korisnika usluga• Prijem, unos i kontrola gotovinskih uplata na blagajni od strane inkasanata• Priprema blagajničku dokumentaciju za knjiženje• Vršiti gotovinske isplate iz blagajne• Predaje naplaćena novčana sredstva u banku | | | |
| Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika: <ol style="list-style-type: none">1. Naplaćeni računi2. Gotovinske isplate3. Tačnost, pravovremenost i ispravnost urađenog posla | | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Komunikacija i interakcija:• Interna:<ul style="list-style-type: none">- zaposleni unutar odjeljenja računovodstva- Stručni saradnik za obračun potrošnje- Šef pravne službe- Stručni saradnik za pravne i opće poslove- Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke• Eksterna:<ul style="list-style-type: none">- korisnici komunalnih usluga | | Minimalne kvalifikacije: Srednja stručna sprema, ekonomskog smijera Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Pomoćni blagajnik | | | |
|---|------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje Računovodstvo | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Stručni saradnik za računovodstvene poslove | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregled, kontrola i zatvaranje otvorenih stavki kupaca u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima • Rad sa strankama (ispis kartica, računa, i sl.) • Prijem, unos i kontrola gotovinskih uplata na blagajni od strane inkasanaata • Priprema blagajničku dokumentaciju za knjiženje • Vršiti gotovinske isplate iz blagajne • Predaje naplaćena novčana sredstva u banku • Mijenja blagajnika za vrijeme njenog odsustva | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Naplaćeni računi 2. Gotovinske isplate 3. Tačnost, pravovremenost i ispravnost urađenog posla | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - zaposleni unutar odjeljenja računovodstva - Stručni saradnik za obračun potrošnje - Šef pravne službe - Stručni saradnik za pravne i opće poslove - Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Srednja stručna sprema, ekonomskog smijera</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Stručni saradnik za odnose sa korisnicima

| | | | |
|---|--------------------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje za odnose sa korisnicima i obračun potrošnje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 12 | Izveštava (prema): Šefu Službe | | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) <ul style="list-style-type: none">• Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH• Upravljanje ljudskim resursima, odnosi sa javnošću, odnosi sa korisnicima usluga, upravljanje imovinom• Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću• Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća• Primjeniti tarifu odobrenu od strane nadležnih organa | | | |
| Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća.• Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje.• Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju.• Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP.• Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje.• Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati,) <ul style="list-style-type: none">• Vođenje, praćenje i usklađivanje evidencija o korisnicima komunalnih usluga• Pripremanje podataka za izradu Ugovora o isporuci vode,• Odnosi sa korisnicima – žalbe, prigovori• Pripremanje i slanje računa elektronskim putem• Praćenje dugovanja korisnika i slanje opomena• Praćenje naplate potraživanja po potpisanim sporazumima o plaćanju• Evidencija korisnika o prijavljenim kvarovima od strane inkasata i prosljeđivanje istih tehničkim službama | | | |
| Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika: <ol style="list-style-type: none">1. Broj analiziranih korisnika uluga2. Broj evidentiranih žalbi korisnika usluga3. Broj riješenih predmeta po žalbama korisnika4. Broj obrađenih podataka o korisnicima komunalnih usluga5. Samostalnost u obavljanju poslova6. Ažuriranost i tačnost baze podataka korisnika komunalnih usluga7. Tačnost, pravovremenost i ispravnost urađenog posla | | | |
| Komunikacija i interakcija: <ul style="list-style-type: none">• Interna:<ul style="list-style-type: none">- zaposleni unutar odjeljenja obračuna i odnosa sa korisnicima- Šef pravne službe- Stručni saradnik za pravne i opće poslove,- Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke- referent za radne naloge• Eksterna:<ul style="list-style-type: none">- korisnici komunalnih usluga (fizička i pravna lica) | | Minimalne kvalifikacije: <p>Visoka stručna sprema, diplomirani ekonomista.</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Stručni saradnik za poslove obračuna | | | |
|---|------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje za odnose sa korisnicima i obračun potrošnje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šefu Službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća • Primjeniti tarifu odobrenu od strane nadležnih organa | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati,)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obračun potrošnje pravnim licima, • Kontrola prijavljenih stanja od strane inkasanata, • Utvrđivanja potrošnje korisnicima kojima nije očitao vodomjer, • Kontrola obračuna potrošnje fizičkim licima, • Kontrola rada inkasanata, • Praćenje dugovanja korisnika, slanje opomena, • Pripremanje mjesečnih izvještaja. • Promjene podataka kod korisnika na osnovu radnih naloga. | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pripremljen obračun na vrijeme 2. Analiza korisnika komunalnih uluga 3. Kontrola rada inkasanata 4. Pripremljeni mjesečni izvještaji 5. Broj riješenih predmeta po žalbama korisnika 6. Broj obrađenih podataka o korisnicima komunalnih usluga 7. Broj prijedloga za unapređenje poslovanja 8. Tačnost, pravovremenost i ispravnost urađenog posla 9. Urednost i tačnost obračuna potrošnje vode | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - zaposleni unutar odjeljenja obračuna i odnosa sa korisnicima - Šef pravne službe - Stručni saradnik za pravne i opće poslove, - Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke - Referent za radne naloge • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga (fizička i pravna lica) | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Visoka stručna sprema, diplomirani ekonomista.</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Referent za fakturisanje potrošnje

| | | | |
|--|---|---|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje za odnose sa korisnicima i obračun potrošnje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | Izveštava (prema): Stručni saradnik za poslove obračuna | | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none">• Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH• Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću• Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća• Primjeniti tarifu odobrenu od strane nadležnih organa | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none">• Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća.• Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje.• Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju.• Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP.• Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje.• Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati,)</p> <ul style="list-style-type: none">• Obračun potrošnje fizičkim licima,• Kontrola prijavljenih stanja od strane inkasanata,• Utvrđivanja potrošnje korisnicima kojima nije očitao vodomjer,• Promjene podataka kod korisnika na osnovu radnih naloga,• Kontrola rada inkasanata,• Rad sa strankama. | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pripremljeni mjesečni izvještaji2. Broj analiziranih korisnika usluga3. Broj obrađenih podataka o korisnicima komunalnih usluga (po prijavama o promjenama)4. Broj riješenih reklamacija po računima5. Samostalnost u obavljanju poslova6. Tačnost, pravovremenost i ispravnost urađenog posla7. Urednost i tačnost obračuna potrošnje vode | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interna:<ul style="list-style-type: none">- zaposleni unutar odjeljenja obračuna i odnosa sa korisnicima- referent za radne naloge i priključke• Eksterna:<ul style="list-style-type: none">- korisnici komunalnih usluga (fizička i pravna lica) | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Srednja stručna sprema, ekonomskog smijera</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Inkasanti x 11 | | | |
|---|------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje za odnose sa korisnicima i obračun potrošnje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: - | | Izveštava (prema): Stručni saradnik za poslove obračuna | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| <p>Opće dužnosti / zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Očitavanje stanja na vodomjerima i prijenos istih putem mobitela, • Podjela i naplata računa na licu mjesta, • Prijava sumnjivih potrošača i nelegalne potrošnje vode, • Prijava primjećenih promjena na podacima kod korisnika, • Dostavljanje opomena i drugih akata korisnicima, | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Broj ispravnih očitavanja i očitavanja na vrijeme 2. Broj podijeljenih računa na vrijeme 3. Broj prijavljenih promjena na podacima kod korisnika 4. Broj prijavljenih kvarova 5. Broj otkrivenih ilegalnih priključaka | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - zaposleni unutar odjeljenja obračuna i odnosa sa korisnicima - blagajnik • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga (fizička i pravna lica) | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Srednja stručna sprema</p> <p>Minimalno jedna godina radnog iskustva u struci Vozačka dozvola B kategorije</p> | |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | | | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | | <p>Datum: 24.04.2017.</p> | |

Naslov: Skladištar - alatničar

| | | | |
|--|------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba finansija | Odjeljenje Računovodstvo | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šefu službe | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom BiH | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati šefa službe o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) • na osnovu dokumentacije prima robu u ispravnom stanju i vodi računa o njenom pravilnom uskladištenju, • nakon primitka robe (sirovine, materijal, gorivo, mazivo, sitan inventar, rezervni dijelovi) radi ulaz na osnovu otpremnice i fakture, • robu iz skladišta izdaje na osnovu trebovanja - radnog naloga, za robu koja se izdaje na revers ili trećim licima koja se fakturiše treba imati odobrenje neposrednog rukovodioca ili direktora, • vodi računa o minimumu i maksimumu zaliha roba te blagovremeno izvještava šefa službe ili direktora o stanju zaliha pojedinih roba/materijala, • kartice o prometu roba u skladištu vodi po šifarniku ulaza i primki, • obavezan je surađivati sa stručnim saradnikom za javne nabavke, • kontrola tenderskih cijena prilikom ulaza materijala • izdaje alat uposlenicima, • vodi evidenciju o izdanom alatu, • vodi evidenciju o izgubljenom i polomljenom alatu, te predlaže otpis, • predlaže nabavku alata šefu službe, • obavlja i druge poslove u okviru svog referata po nalogu neposrednog rukovodioca, • obavlja i druge poslove po nalogu šefa službe i direktora. | | | |
| Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika: 1. Broj ispravno evidentiranih ulaznih faktura 2. Broj ispravno proknjiženih izdatnica 3. Tačnost vođenja zaliha po skladištima | | | |
| Komunikacija i interakcija: • Interna: - Šef službe - Služba ViKa - Računovodstvo • Eksterna: - dobavljači | | Minimalne kvalifikacije: KV ili SSS tehničkog smjera Iskustvo: 1 godina radnog iskustva nakon sticanja tražene stručne spreme Godine iskustva: Obrazovanje: Srednja tehnička škola. | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Šef službe za pravne i opće poslove | | | |
|--|---------------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba za pravne i opće poslove | Odjeljenje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: 4 | | Izveštava (prema): direktoru | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje Preduzeća u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u BiH • Upravljanje ljudskim resursima, odnosi sa javnošću, odnosi sa korisnicima usluga, upravljanje imovinom • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati direktora o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati direktora o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • priprema i izrađuje složenije i pojedinačne akte o stvarima o kojima odlučuje direktor preduzeća • potpisuje akte iz nadležnosti Službe • prati primjenu zakona i drugih propisa • daje savjete direktoru kod donošenja odluka u oblasti opštih kadrovskih i pravnih pitanja, • prati propise iz radnih i drugih odnosa, te predlaže njihovo usklađivanje i doradu; • stara se o potpunoj primjeni normativnih akata Preduzeća, • Rješavanje imovinsko pravnih odnosa za potrebe Preduzeća • Upravljanje ljudskim resursima | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pripremljeni i usvojeni interni akti • Poslani dopisi, akata prema korisnicima /eksterna korespodencija/ • Angažman u izradi pojedinačnih akata Poslodavca • Usmena i pismena tumačenja i obrazloženja važeće legislative • Broj prijedloga za unapređenje poslovanja • Samostalnost u obavljanju posla • Pravovremenost i tačnost u obavljanju poslova • Broj organiziranih obuka | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - sa svim službama, - zaposlenicima, - šefovima, - direktorom, - sindikatom, - NO, OZR i Skupština • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga, - općina, OV, - lokalna i kantonalna javna preduzeća i ustanove, - ministarstva/kantonalna, federalna/, Porezna, PIO/MIO, Zavodi, - kantonalne i federalne uprave, zavodi i institucije, preduzeća, - agencije/sva četiri nivoa/, - mediji, nevladin sektor, - privredne komore, strukovna udruženja | | <p>Minimalne kvalifikacije: visoka stručna sprema, pravni smjer Iskustvo: 3 godine</p> <p>Godine iskustva: Obrazovanje:</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

Naslov: Stručni saradnik za pravne i opće poslove

| Sektor | Služba za pravne i opće poslove | Odjeljenje | Grupa / Tim |
|---|---------------------------------|--------------------------------|-------------|
| Broj ljudi koje nadgleda:- | | Izveštava (prema): šefu službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje uvijek u skladu sa pozitivnim zakonodavstvom u BiH • Upravljanje ljudskim resursima, odnosi sa javnošću, odnosi sa korisnicima usluga, upravljanje imovinom • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati vođu grupe/tima o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovna korespondencija /dokumenti i informacije/ • Zastupanje Preduzeća u postupcima pred sudovima (prijedlozi za izvršenje, tužbe i stečajni postupci) • Sastavljanje izvršnih prijedloga i vođenje izvršnih postupaka radi naplate potraživanja od korisnika • Neposredan kontakt sa korisnicima (prijem i obrada njihovih zahtjeva) • Priprema i obrada sjednica organa upravljanja • Praćenje legislative i davanje mišljenja • Sačinjavanje i usklađivanje općih akata Preduzeća (pravilnici, poslovници i sl.) • Upravno rješavanje u radnim-pravnim odnosima • Rješavanje imovinsko pravnih odnosa za potrebe Preduzeća • Poslovi javne nabavke • Obavlja i druge poslove iz domena svoje stručne spreme po nalogu direktora i šefa službe | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Podneseni i realizirani prijedlozi za izvršenje i tužbi 2. Potpisani ugovori, sporazumi sa korisnicima usluga 3. Pripremljeni i usvojeni interni akti 4. Poslani dopisa, akata prema korisnicima /eksterna korespondencija/ 5. Zastupanje pred Sudom i drugim organima 6. Priprema sjednica organa upravljanja 7. Angažman u izradi pojedinačnih akata Poslodavca 8. Provedeni postupci javne nabavke 9. Usmena i pismena tumačenja i obrazloženja važeće legislative 10. Broj prijedloga za unapređenje poslovanja 11. Samostalnost u obavljanju posla 12. Pravovremenost i tačnost u obavljanju poslova 13. Urednost i ažurnost evidencija, podataka i arhiva | | | |

| | |
|---|---|
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - sa svim službama, - zaposlenicima, - šefovima, - direktorom, - sindikatom, - NO, OZR i Skupština • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga, - općina, OV, - lokalna i kantonalna javna preduzeća i ustanove, - ministarstva/kantonalna, federalna/, Porezna, PIO/MIO, Zavodi, - kantonalne i federalne uprave, zavodi i institucije, preduzeća, - agencije/sva četiri nivoa/, - mediji, nevladin sektor, privredne komore, strukovna udruženja | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Visoka stručna sprema, pravni smjer Iskustvo: 1 godina</p> <p>Godine iskustva: Obrazovanje:</p> |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | <p>Datum: 24.04.2017.</p> |

Naslov: Stručni saradnik za pravne i poslove javne nabavke

| | | | |
|---|---------------------------------|--------------------------------|-------------|
| Sektor | Služba za pravne i opće poslove | Odjeljenje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda:- | | Izveštava (prema): šefu službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje Preduzeća u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u BiH • Upravljanje ljudskim resursima, odnosi sa javnošću, odnosi sa korisnicima usluga, upravljanje imovinom • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati vođu grupe/tima o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovna korespodencija /dokumenti i informacije/ • Zastupanje Preduzeća u postupcima pred sudovima (prijedlozi za izvršenje, tužbe, stečajni postupci) • Sastavljanje izvršnih prijedloga i vođenje izvršnih postupaka radi naplate potraživanja od korisnika • Neposredan kontakt sa korisnicima (prijem i obrada njihovih zahtjeva) • Priprema i obrada sjednica organa upravljanja • Praćenje legislative i davanje mišljenje • Sačinjavanje i usklađivanje općih akata Preduzeća (pravilnici, poslovници i sl.) • Upravno rješavanje u radno-pravnim odnosima • Rješavanje imovinsko pravnih odnosa za potrebe Preduzeća • Poslovi javne nabavke (praćenje zakonskih propisa, priprema dokumentacije, vođenje i evaluacija postupaka, slanje izvještaja i prijava Ugovora prema Agenciji za javne nabavke)- službenik za javne nabavke • Poslovi službenika za informisanje • Vođenje kadrovske evidencije i izrada pojedinačnih akata iz radnih odnosa • Obavlja i druge poslove iz domena svoje stručne spreme po nalogu direktora i šefa službe | | | |
| <p>Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Podneseni i realizirani prijedlozi za izvršenje i tužbi 2. Potpisani ugovori, sporazumi sa korisnicima usluga 3. Pripremljeni i usvojeni interni akti 4. Poslani dopisa, akata prema korisnicima /eksterna korespodencija/ 5. Zaastupanje pred Sudom i drugim organima 6. Priprema sjednica organa upravljanja 7. Angažman u izradi pojedinačnih akata Poslodavca 8. Pripremljena tenderska dokumentacija, evaluacija ponuda, Odluke i Ugovori 9. Provedeni postupci javne nabavke 10. Uneseni izvještaji nakon provedenih postupaka javne nabavke 11. Usmena i pismena tumačenja i obrazloženja važeće legislative 12. Analiza i unos podataka u kadrovsku evidenciju 13. Broj prijedloga za unapređenje poslovanja 14. Samostalnost u obavljanju posla 15. Pravovremenost i tačnost u obavljanju poslova 16. Urednost i ažurnost evidencija, podataka i arhiva | | | |

| | |
|--|---|
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - sa svim službama, - zaposlenicima, - šefovima, - direktorom, - sindikatom, - NO, OZR i Skupština • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga, - općina, OV, - ponuđači roba, usluga, radova - lokalna i kantonalna javna preduzeća i ustanove, - ministarstva/kantonalna, federalna/, Porezna, PIO/MIO, Zavodi, - kantonalne i federalne uprave, zavodi i institucije, preduzeća, - agencije/sva četiri nivoa/, - mediji, nevladin sektor, privredne komore, strukovna udruženja | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>Visoka stručna sprema, pravni smjer Iskustvo: 1 godina</p> <p>Godine iskustva: Obrazovanje:</p> |
| <p>Odobrenje od neposrednog rukovodioca:</p> | |
| <p>Odobreno od direktora:</p> | <p>Datum: 24.04.2017.</p> |

| Naslov: Sekretarica | | | |
|--|---------------------------------|---|-------------|
| Sektor | Služba za pravne i opće poslove | Odjeljenje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda:- | | Izveštava (prema): šefu službe | |
| <p>Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje Preduzeća u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u BiH • Zadovoljan korisnik koji redovno izmiruje svoje obaveze prema Preduzeću • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća • Osigurati da je na sve telefonske pozive odgovoreno na vrijeme, na ljubazan i odgovarajući način, da je poruka tačno primljena i proslijeđena primaocima na način koji odražava prioritet i važnost | | | |
| <p>Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati vođu grupe/tima o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| <p>Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • briga o urednosti omota predmeta, rokovima trajnosti i uredne popune predmeta s priložima • protokol ulazne i izlazne pošte, • poslovi prijemne kancelarije, pisarnice i odpreme u skladu s propisima kancelarskog poslovanja • vrši prijem, zatvaranje ,pregledanje, razvrstavanje pošte izuzev pošte koja glasi na lično ime i povjerljive pošte • prijem podnesaka građana u predmetima običnog protokola/odnosi sa korisnicima • zavođenje predmeta običnog protokola kroz interno-dostavne knjige • ovjera akata, računa, itd... • evidencija pečeta, čuva ih te vodi brigu oko istih • kuca akte, dopise, normativne akte, analize, planove, referate i dr. • umnožava materijale različitog sadržaja, • radi na telefonskoj centrali, • prima stranke i iste upućuje kod direktora • evidencija o obavljenim telefonskim razgovorima, | | | |
| <p>Pokazatelji/kriteriji radnog učinka zaposlenika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. broj blagovremeno riješenih zahtjeva korisnika, 2. bez odlaganja odgovarati na telefonske pozive, tačno zapisivati 3. poruke i prenositi poruke osobi kojoj su namijenjene 4. ljubaznost, pristupačnost i razgovjetnost 5. tačne poruke su proslijeđene primaocima u vremenskom roku 6. koji odražava njihov prioritet i važnost | | | |
| <p>Komunikacija i interakcija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - sa svim službama, - zaposlenicima, šefovima, direktorom, - sindikatom, NO, OZR i Skupština • Eksterna: <ul style="list-style-type: none"> - korisnici komunalnih usluga, - institucije, - sva zainteresovana lica /protokol i komunikacija/ | | <p>Minimalne kvalifikacije:</p> <p>SSS, ekonomski i opći smjer Iskustvo: 1 godina</p> <p>Godine iskustva: Obrazovanje:</p> | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

| Naslov: Čistačica- kafe kuharica | | | |
|--|---------------------------------|--|-------------|
| Sektor | Služba za pravne i opće poslove | Odjeljenje | Grupa / Tim |
| Broj ljudi koje nadgleda: | | Izveštava (prema): Šefu Službe | |
| Ciljevi pozicije (povezano sa Misijom poduzeća) <ul style="list-style-type: none"> • Očuvati pozitivan imidž /ugled/ preduzeća | | | |
| Opći zadaci (dijeljeni od svih zaposlenika na istom nivou) <ul style="list-style-type: none"> • Opća upravljačka uloga u poduzeću: Očuvati pozitivan imidž (ugled) poduzeća. • Planiranje: Davati prijedloge za unapređenje. • Organiziranje: Informirati šefa službe o potrebnim resursima. Održavati komunikaciju i dobre odnose unutar radne jedinice. Održavati radno mjesto čistim, te alate i opremu u dobrom radnom stanju. • Izvršavanje: Izvršavati instrukcije kooperativno. Postići ciljeve i dodijeljene poslove na efikasan način u skladu sa politikama i procedurama JKP. • Kontrola: Informirati vođu grupe/tima o postignućima na poslu i problemima koji traže rješenje. • Razvoj: Učešće u obukama sa entuzijazmom. Nastojati unaprijediti vještine i radne performanse. | | | |
| Specifični zadaci (Aktivnosti, rezultati) <ul style="list-style-type: none"> • Održavanje čistoće unutar upravne zgrade Preduzeća • Priprema posluživanja za goste Preduzeća, zaposlenike, organe upravljanja | | | |
| Pokazatelji / kriteriji radnog učinka zaposlenika: 1. Kvalitet u čišćenju prostorija 2. Standard čistoće /kvalitet | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Komunikacija i interakcija: • Interna: <ul style="list-style-type: none"> - svi zaposlenici, - direktor • Eksterna: - | | Minimalne kvalifikacije: SSS, Iskustvo: - Godine iskustva: Obrazovanje: | |
| Odobrenje od neposrednog rukovodioca: | | | |
| Odobreno od direktora: | | Datum: 24.04.2017. | |

02

Prijedlog optimalne organizacione strukture KP Vodovod Prnjavor / Nacrt

Predmet:
Prijedlog optimalne organizacione strukture u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor

1. Uvod

Postojeće stanje u Bosni i Hercegovini u pogledu rada i poslovanja javnih komunalnih poduzeća (JKP) kao davaoca usluga vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda karakterizira, između ostalog i neadekvatna organizacija rada. U većini JKP u BiH organizaciona struktura u potpunosti ne odgovara djelatnostima koje preduzeće treba po svojoj misiji da obavlja, odnosno osnovne funkcije preduzeća nisu organizirane na efikasan i učinkovit način. Praćenje rezultata rada nije omogućeno na odgovarajućem nivou, te takva organizaciona struktura ne doprinosi dugoročnoj poslovnoj održivosti preduzeća.

Projekat opštinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (Projekat MEG) je, imajući u vidu prethodno navedeno, za cilj postavio podržavanje jačanja kapaciteta JKP upravo kroz unaprjeđenje postojeće organizacione strukture JKP.

2. Način izrade, ciljevi i funkcije nove organizacione strukture KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor

U okviru navedenog projekta MEG, Konsultant je KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor, kroz posebne savjete i smjernice za izgradnju organizacione strukture, dao podršku za unaprjeđenje postojeće organizacije, koja bi bila optimalna za ovo Preduzeće.

Prilikom izrade prijedloga optimalne organizacije i sistematizacije radnih mjesta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor se prije svega vodilo svojom misijom, odnosno osnovnim razlogom postojanja, a to je redovno, 24-časovno pružanje usluga snabdijevanja vodom uz odgovarajući pritisak u vodovodnoj mreži, uključujući i pružanje usluga kontinuirane odvodnje otpadnih voda za sve korisnike usluga na području Opštine Prnjavor. Kako bi uspješno ispunilo svoju misiju, KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je izvršio detaljnu analizu postojeće organizacije i sistematizacije radnih mjesta, te napravilo plan racionalizacije i efikasnog iskorištavanja ljudskih resursa. Uzimajući u obzir i standard „ekvivalencije punog radnog vremena“ i standard 1,0-1,2 zaposlenika na 1.000 stanovnika korisnika usluga utvrđeno je da optimalna sistematizacija radnih mjesta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor za 7 godina treba da ima ukupno 40,5 zaposlenika. Trenutan broj zaposlenih u Preduzeću je 54.

Prilikom izrade nove organizacije i sistematizacije radnih mjesta definirane su grupe aktivnosti, odnosno najvažnije funkcije KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor i to:

- **Operativne funkcije:** proizvodnja i distribucija vode i prikupljanje i odvodnja otpadnih i oborinskih voda, uključujući i održavanje vodovodne i kanalizacione mreže.
- **Administrativne funkcije:** upravljanje ljudskim resursima, odnosi sa korisnicima usluga, odnosi

sa javnošću, upravljanje imovinom,

- **Poslovni menadžment:** računovodstvo, financijsko planiranje i upravljanje, obračun i naplata,
- **Tehnička podrška:** istraživanje i razvoj, kontrola kvalitete, informacijski sistemi.

Također, prilikom izrade sistematizacije radnih mjesta akcentat je stavljen na to da organizaciona struktura treba da potiče saradnju i komunikaciju, definira odgovornosti, odnosno kako funkcije rade zajedno, zatim, definira „upravljajući lanac“ koji je važan posebno kod organizacija koje odgovaraju (moraju reagirati) na hitne slučajeve, te definira odnose kod izvještavanja.

Optimalna organizaciona struktura je zasnovana na dva kritična faktora: grupama zaposlenika sa zajedničkom svrhom (ciljem) rada i nivoima upravljačke odgovornosti (JVP-sektor-služba-odjeljenje-tim/grupa-radnici).

3. Smjernice za izgradnju organizacione strukture JKP

U svrhu izrade optimalne organizacione strukture kao prvi korak definirane su grupe zaposlenika sa zajedničkim ciljem rada i nivoima upravljačke odgovornosti.

Pored toga, prilikom izrade optimalne organizacione strukture posebna pažnja je posvećena slijedećim pitanjima:

- **Upravljački i nadzornički (supervizorski) kapaciteti** - ograničenja u pogledu broja ljudi kojima jedna osoba može dobro upravljati;
- **Upravljački lanac i razvoj karijere** - odnosi u izvještavanju, odnosno ko nadzire koga;
- **Uravnotežen obim posla** - dobra organizacijska struktura uravnotežuje obim posla (opterećenje poslom) između organizacijskih jedinica;
- **Uravnotežen raspon kontrole** - uravnotežiti broj ljudi koje jedna osoba nadzire / kontrolira);
- **Kontrola** - razmotriti ovlaštenja (moći) da se donose odluke i poduzimaju aktivnosti;
- **Paritet** (valoriziranje važnosti poslova treba da bude isto na svim nivoima unutar organizacijske strukture);
- **Minimizirani upravljački nivoi** (kreirati strukturu koja je „ravna / horizontalna“ što je to više moguće, odnosno sa, koliko je to moguće, što manjim brojem upravljačkih nivoa);
- **Saradnja** (organizacijska struktura treba da potiče saradnju između različitih grupa i uzima u obzir podršku koju različite poslovne jedinice trebaju jedna od druge);
- **Provjera i ravnoteža / kočnice i ravnoteža** (doprinosi u identificiranju grešaka i propusta, obeshrabruje zaposlenike da zloupotrebe organizaciju, odnosno organizacijska struktura pomaže u uspostavi provjera i ravnoteža);
- **Pružanje usluga** (organizacija stavlja prioritet na službu za korisnike usluga i odnose sa javnošću);
- **Praktičnosti** (uključuje dostupan poslovni prostor, raspoloživo vrijeme za obavljanje više poslova, sposobnosti zaposlenika, sindikat).

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je prilikom izgradnje organizacione strukture uzelo u obzir i slijedeće varijable: političke, teoretske i praktične, te je na osnovu toga dizajnirana struktura za dugogodišnje poslovanje. Također je vođeno računa da je organizaciona struktura promjenjiva, kako bi se mogla prilagoditi promjenama i biti efikasna. Usvojenu organizacionu strukturu Preduzeće će dokumentirati i učiniti dostupnom zaposlenicima i različitim interesnim grupama.

Prilikom izgradnje optimalne organizacione strukture vođeno je računa i o slijedećem:

- da je dovoljno jednostavna da je zaposlenici razumiju,
- da odražava ono što se u stvarnosti dešava,
- da omogućava saradnju, komunikaciju i koordinaciju sa lakoćom,
- da menadžeri imaju dovoljno kontrole nad područjima koja utiču na njihov posao,
- da pored upravljanja menadžeri (rukovodioci) radnih jedinica, službi ili odjeljenja mogu obavljati dodatne poslove, ukoliko na upravljanju nisu angažirani puno radno vrijeme,
- da JKP/JVP može uvijek da odgovori na krizne situacije,
- da je osiguran efikasan protok informacija od jednog do drugog područja.

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je izradilo poseban „excel“ dokument, organigram, u kojem je definiralo postojeću organizacionu strukturu KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor. Ovaj „excel“ dokument je sastavni dio prijedloga optimalne organizacione strukture.

Dodatno, KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je prilikom izrade prijedloga optimalne organizacione strukture prvo definiralo „blokove“ funkcija (sličnih poslova i aktivnosti), te je vodilo računa o slijedećem:

- da organizacione cjeline (službe, odjeljenja) budu kreirane prema troškovnim centrima (na primjer: radna jedinica vodosnabdijevanja kao jedan od glavnih troškovnih centara definira cijenu usluge proizvodnje i isporuke vode za piće),
- da se funkcije imenuju u skladu sa prirodom posla, uzimajući u obzir da je organigram odraz potrebnih funkcija, a ne postojećih zaposlenika, kao i odraz situacije u određenom vremenu,
- da se za svaki „blok“ ili funkciju definiraju radne pozicije primjenjujući standard „ekvivalencije puno radnog vremena“ i standard 1,0-1,2 zaposlenika na 1.000 stanovnika korisnika usluga.

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je razmotrilo i predložilo u narednom petogodišnjem periodu da se provedu i mjere ugovaranja vanjskih pružatelja usluga („outsourcing“) za poslove: kontrola kvalitete vode, određene elektro radove i radove teške mehanizacije.

4. Optimalna organizaciona struktura

Postojeća organizaciona struktura i sistematizacija radnih mjesta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor utvrđena je Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova i radnih zadataka Preduzeća.

Na osnovu smjernica i standarda prezentiranih u ovom dokumentu, Preduzeće je izradilo Prijedlog optimalne organizacione strukture čiji je osnovni cilj da omogući efikasno i učinkovito poslovanje Preduzeća, odnosno ispunjenje poslova i zadataka u skladu sa misijom Preduzeća.

Kako bi izradilo Prijedlog optimalne organizacione strukture, Preduzeće je provelo funkcionalnu analizu poslovanja poduzeća i definiralo osnovne funkcije koje Preduzeće obavlja. Po definiranju osnovnih funkcija rada i poslovanja, Preduzeće je tim istim funkcijama pridružilo radne pozicije zadužene za obavljanje tih funkcija. Pritom se JKP vodilo važećim propisima, zahtjevima struke, opšte prihvaćenim normama i standardima, postojećim trendovima u organizaciji JKP u državi i svijetu, primjerima dobre prakse (efikasnih i samoodrživih JKP), i zahtjevima i smjernicama Projekta opštinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (Projekat MEG), dio kojeg je i opština, odnosno Preduzeće.

Temeljem provedene funkcionalne analize KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je za period od narednih 7 godina izradilo shematski prikaz (organigram) optimalne organizacione strukture, sa pregledom funkcija i radnih pozicija po pojedinim organizacionim jedinicama Preduzeća. Navedeni organigram se nalazi u prilogu ovom dokumentu.

Prema ovom srednjoročnom prijedlogu KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor bi bilo organizirano u 2 Sektora:

- Sektor za tehničke poslove (**1** rukovodilac) i
- Sektor za ekonomske i pravne poslove (**1** rukovodilac).

U okviru navedena dva Sektora postojale bi šest (6) radnih jedinica / službi / odjeljenja sa slijedećim brojem zaposlenika:

1. Vodosnabdijevanje – **13** izvršilaca,
2. Tehničke usluge / Inženjering – **10** izvršilaca,
3. Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda – **3** izvršioca.
4. Financije, računovodstvo i knjigovodstvo – **3** izvršioca,
5. Odnosi sa korisnicima usluga – **5** izvršilaca,
6. Pravni, kadrovski i opšti poslovi – **3,5** izvršioca,

Organi upravljanja KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor su:

- Uprava (**direktor**)
- Nadzorni odbor,
- Skupština Društva,
- Odbor za reviziju, kao savjetodavni organi.

U odnosu na postojeću organizacionu strukturu, najznačajnija promjena se odnosi na razdvajanje funkcije vodosnabdijevanja od funkcije odvodnje otpadnih voda na način da su formirana posebne radne jedinice / službe i to: Radna jedinica za vodosnabdijevanje i Radna jedinica za odvodnju otpadnih voda. Na ovaj način Preduzeće će omogućiti i odgovarajuću uspostavu troškovnog računovodstva i knjiženja troškova prema troškovnim centrima.

S tim u vezi KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor radi na unaprjeđenju računovodstvenih procedura i računarskog programa koji će omogućiti određivanje ključa raspodjele onih radnih jedinica i službi koje pružaju usluge drugim radnim jedinicama i službama unutar Preduzeća (Radna jedinica za financije, računovodstvo i knjigovodstvo, Radna jedinica za pravne, kadrovske i opšte poslove, Služba za odnose sa korisnicima usluga) na pojedinačne funkcije/usluge koje se pružaju, kako bi se na precizniji način mogla odrediti cijena svake pojedinačne usluge.

Izvršena je razrada po funkcijama unutar Sektora za ekonomske i pravne poslove, te su formirane radne jedinice: Radna jedinica za financije, računovodstvo i knjigovodstvo, Radna jedinica za pravne, kadrovske i opšte poslove. Unutar Radne jedinice za financije, računovodstvo i knjigovodstvo formirana je Služba za odnose sa korisnicima usluga.

Posebnu pažnju Preduzeće je obratilo na organizaciju i sistematizaciju slijedećih funkcija: kartiranje i GIS, detekcija i otklanjanje kvarova, te odnosi sa korisnicima usluga.

Za sve organizacione jedinice je dat jasan prikaz poslovnih funkcija i pripadajućih radnih pozicija, što u postojećoj organizacionoj strukturi nije bio slučaj.

5 Zaključak

Kako postojeća organizacija i sistematizacija radnih mjesta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor ne osigurava potpuno funkcioniranje, efikasan rad i postizanje potrebnih rezultata rada, te pred Preduzeće postavlja nove zahtjeve u pogledu obima i dinamike poslovanja pristupilo se izradi prijedloga nove optimalne organizacione strukture KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor.

Postojeća organizaciona struktura i sistematizacija radnih mjesta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor utvrđena je Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova i radnih zadataka KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor.

Prijedlog nove optimalne organizacione strukture predstavlja projiciranje budućeg izgleda Preduzeća u pogledu njegove organizacije.

Za postizanje optimalne organizacione strukture, predviđamo period tranzicije u trajanju od 7 godina. Predviđeno je da po isteku ovog perioda tranzicije, imamo u potpunosti implementiranu predloženu optimalnu organizacionu strukturu.

Prijedlog ovakve organizacije i sistematizacije radnih mjesta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor će biti sastavni dio Poslovnog plana KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor za narednih 7 godina, ali je prethodno potrebno da isti kao takav bude usvojen od strane Nadzornog odbora KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor.

Imajući u vidu naprijed navedeno, uprava Preduzeća dostavlja Nadzornom odboru prijedlog Odluke o usvajanju optimalne organizacione strukture u Preduzeću, na razmatranje i usvajanje.

S poštovanjem,

Uprava KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor

03

Prijedlog dugoročne racionalizacije radnih mjesti KP Vodovod Prnjavor / Nacrt

Na osnovu člana 7. Zakona o javnim preduzećima („Službeni glasnik RS“, broj 75/04,78/11); člana 55. Statuta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor, Uprava preduzeća na redovnoj sjednici održanoj dana _____ godine donosi:

PRIJEDLOG

Dugoročne racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnih procesa UKP „Vodovod“ a.d. Prnjavor

1. Uvod

Postojeće stanje u BiH u pogledu rada i poslovanja javnih komunalnih poduzeća (JKP) kao isporučioaca usluga vodosnabdijevanja i odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda karakteriše, između ostalog, i neadekvatno upravljanje ljudskim resursima. Većina JKP u BiH se suočava sa problemom prevelikog broja i neodgovarajuće strukture zaposlenih što je direktna posljedica neadekvatne/nekontrolisane politike zapošljavanja. Za takvo stanje postoji podjeljena odgovornost. Sa jedne strane su jedinice lokalne samouprave (JLS) koje kao osnivači ponekad nameću JKP zapošljavanje (jer je zapravo što veća zaposlenost jedan od važnih ciljeva JLS, ali je ovo pogrešan način postizanja takvog cilja) dok, sa druge strane, JKP nemaju razvijenu politiku upravljanja ljudskim resursima. Na taj način se stvara „višak“ zaposlenih, ali istovremeno i slabe kapaciteti JKP, jer se često zapošljavaju neadekvatne/nestručne osobe koje nemaju kapacitet da pridonese unapređenju poslovanja JKP. Kao rezultat takvog stanja, većina JKP u BiH ima nepovoljnu kadrovsku strukturu sa velikim brojem nisko kvalifikovanog kadra, niskog nivoa stručnosti i sposobnosti, te neadekvatnu popunjenost pozicija sa kvalitetnim i kvalifikovanim radnicima. Navedeno dovodi do upitne efikasnosti, funkcionalnosti i održivosti JKP. Situacija je još nepovoljnija u većini JKP, jer ista u svojim poslovnim planovima vrlo malu pažnju posvećuju izgradnji i razvoju ljudskih kapaciteta (obukama, dodatnoj edukaciji i kvalifikaciji) i neophodnosti redovnog obnavljanja radne snage, posebno stručnog (deficitarnog) kadra.

Projekat opštinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (Projekat MEG) je, imajući u vidu prethodno navedeno, za cilj postavio podržavanje jačanja kapaciteta JKP upravo kroz dugoročnu optimizaciju broja zaposlenika i njihove kompetencije.

2 Osnovni standardi za postizanje racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnog procesa

U svrhu unapređenja upravljanja ljudskim resursima u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor, potrebno je u periodu prihvatljive i provedive dužine trajanja dostići sljedeće standarde:

a) Standard „1,0 na 1.000 stanovnika – korisnika usluga“.

Ovaj standard predstavlja predloženu referentnu vrijednost koja predstavlja optimalan omjer broja zaposlenih na nivou JKP u odnosu na zadani broj korisnika usluga (osoba priključenih na sistem javnog vodosnabdijevanja).

Postizanje ovog standarda u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor u narednih pet godina neće biti

Iako ostvariti za što će biti potrebni veliki naponi. Razlozi za to su potreba za dodatnim visikom obrazovanim radnicima, radnicima za održavanje dotrajale i dužinom velike vodovodne i kanalizacione mreže, kao i zbog zahtjeva i procedura za visokim procentom naplate potraživanja. KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je pri izradi svoje optimalne organizacije i sistematizacije radnih mjesta procijenilo optimalni broj od 40,5 radnika, koji je postavljen kao petogodišnji cilj.

b) Standard „Puno radno vrijeme“ („Full Time Equivalent“)

Standard „Puno radno vrijeme“ („Full Time Equivalent“) – predstavlja efektivno vrijeme radnika prema kojem isti radi 8 sati dnevno na jednoj ili više radnih pozicija (mjesta). Ovaj standard podrazumijeva da se za obavljanje određenog radnog zadatka ne mora nužno zaposliti jedna osoba na puno radno vrijeme, ukoliko kvalitetno ispunjavanje ciljeva tog radnog zadatka ne zahtjeva angažman punog radnog vremena. Naprotiv, jedna osoba može određeni postotak radnog vremena obavljati jedan radni zadatak, a ostatak radnog vremena obavljati drugi i/ili druge radne zadatke u skladu sa vremenom potrebnim za ispunjavanje ciljeva tog odnosno tih radnih zadataka. Cilj primjene ovog standarda je da se onemogućiti situacija da jedan dio zaposlenih radi u punom kapacitetu (8 sati dnevno / 40 sati sedmično) dok drugi zaposleni dio radnog vremena (nekada i značajan dio) nalaze u fazi tzv. „praznog hoda“, odnosno nemaju zaduženja za puno radno vrijeme.

3. Analiza postojećeg stanja upravljanja ljudskim resursima u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je u izvještajnom periodu prikupilo i analiziralo najvažnije podatke o organizaciji rada i sistematizaciji radnih mjesta koji su prezentovani kako slijedi:

- a) Organizaciona struktura i sistematizacija radnih mjesta JKP utvrđena je Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova i radnih zadataka KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor.
- b) Trenutni broj organizacionih jedinica: 6 organizacionih jedinica.
- c) Trenutni broj priključaka – korisnika usluga: 7.968 priključaka na vodovodnu mrežu i 2.720 priključaka na kanalizacionu mrežu.
- d) Trenutni broj zaposlenih: na poslovima vodosnabdjevanja i odvodnji otpadnih voda zajedno sa upravom i direktorom ima 50 zaposlenih na neodređeno i 4 zaposlenih na određeno vrijeme. Radnici zapošljeni na određeno vrijeme su primljeni na pozicije gdje se pojedini radnici nalaze na bolovanju duže vrijeme, i neće se vraćati na posao a podnijeli su zahtjeve za invalidsku penziju. To su uglavnom NK radnici i na njihovo mjesto je neophodno primiti drug radnikr.
- e) Broj zaposlenih na 1.000 stanovnika-korisnika usluga trenutno iznosi: 2,33 što je više od standarda od 1,0 -1,2 zaposlenih na 1.000 stanovnika-korisnika usluga.
- f) Broj zaposlenih po stručnoj spremi: 7 VSS, 6 VŠS, 13 SSS, 4 VKV, 19 KV, 5 NKV.
- g) Zaposleni zadovoljavaju tražene uslove radnih mjesta na koje su raspoređeni.
- h) Prosječan radni staž zaposlenih: 18 godina.
- i) Prosječna starost zaposlenih: 42 godine.
- j) Prosječni godišnji odlazak zaposlenih u proteklih 7 godina prema različitim razlozi-ma (penzionisanje, na vlastiti zahtjev zaposlenih, otkazom poslodavca, izvanredna situacija (smrt, invalidnost, itd.) je: 4 zaposlena/godišnje.
- k) Prosječan broj penzionisanih radnika u proteklih 7 godina iznosi: 0,7 zaposleni,

U KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor izvršena je funkcionalna analiza poslovanja, te je utvrđeno da JKP pruža usluge vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda za 23.107 korisnika usluga na području JLS Prnjavor. Međutim realizacijom planiranog projekta proširenja na istočni dio opštine koji treba da započne sljedeće godine, kao i drugih projekata proširenja vodovodne mreže, očekuje se da će na kraju planiranog perioda od 7 godina doći do povećanja broja korisnika usluga na 27.000.

U KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor zaposleno je 54 radnika raspoređenih u 6 organizacionih jedinica, ito:

Proizvodno – tehnički sektor,

- RJ za vodosnabdijevanje,
- Služba za tehničke usluge - inženjering.
- RJ za odvodnju otpadnih voda,

Ekonomsko – pravni sektor,

- RJ za pravne, kadrovske i opšte poslove,
- RJ za finansije, računovodstvo i knjigovodstvo,
- Služba za odnose sa korisnicima usluga.

Uzimajući u obzir standard „1,0-1,2 zaposlena na 1.000 stanovnika-korisnika usluga, proizlazi da KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor u ovom trenutku ima više zaposlenih od optimalnog broja, odnosno 2,33 zaposlena na 1.000 stanovnika-korisnika usluga, uzimajući u broj sve zaposlene.

Analizom nisu uočena veća odstupanja u pogledu kvaliteta kvalifikacione strukture zaposlenih. Naime, u preduzeću 71 % od ukupnog broja zaposlenih čine kvalifikovani radnici (VKV, KV i SSS). Ako se tome doda i broj visokoobrazovanih radnika (VSS i VŠS), onda njihov udio u ukupnom broju zaposlenih čini 86 %.

Bez obzira na takvu, u ovom trenutku povoljnu kvalifikacionu strukturu u Proizvodno – tehničkom sektoru nedostaju visokoobrazovani radnici (građevinski i mašinski inženjeri i drugi visokoobrazovani kadrovi tehničke struke), a obzirom na opredjeljenost KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor na poboljšanje efikasnosti i funkcionalnosti preduzeća, što u narednom periodu znači neminovno uvođenje naprednih tehnologija i automatizacije procesa rada, biće neophodno u JKP izvršiti unapređenja kvalitete kvalifikacione strukture zaposlenih i zapošljavanje većeg broja visokoobrazovanih kadrova i u odnosu na one manje obrazovane.

S tim u vezi, KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je definisalo i određene nedostatke u pogledu organizacije rada, odnosno neadekvatnu popunjenost određenih radnih jedinica i radnih pozicija. To se konkretno odnosi na poslove u okviru Proizvodno – tehničkog sektora i Službe za tehničke usluge (inženjering) kao što su: tehnička rješenja i unapređenja vodovodnog i kanalizacionog sistema, detekcija kvarova (curenja), upravljanje neoprihodovanim vodom, odnosno poslove koji se u posljednje vrijeme intenzivno provode. Slična situacija se odnosi na poslove upravljanja ljudskim resursima i poslove odnosa sa korisnicima usluga koje je potrebno bolje organizovati.

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je trenutno u najvećem dijelu svog poslovanja okupirano sa djelatnosti vodosnabdijevanja, dok se djelatnost prikupljanja i odvodnje otpadnih voda obavlja za manji broj korisnika usluga.

Shodno tome, KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je započelo aktivnosti na unapređenju svoje organizacione strukture, te racionalizacije radnih pozicija i optimizacije, radnog procesa.

4. Planirana organizacija rada (optimalni izgled) u budućem periodu

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je u skladu sa utvrđenim stanjem i opredijeljenosti preduzeća ka unapređenju poslovanja, izradilo prijedlog buduće (optimalne) organizacije rada preduzeća.

Prema ovom prijedlogu KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor bi bilo organizovano u šest (6) organizacionih jedinica, sa slijedećim brojem zaposlenih:

- Vodosnabdijevanje: 11 izvršilaca
- Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda: 3 izvršioca
- Tehničke usluge (inženjering): 11 izvršilaca
- finansije, računovodstvo i knjigovodstvo: 5 izvršilaca
- Služba za odnose sa korisnicima usluga: 6 izvršilaca
- Pravni, kadrovski i opšti poslovi: 3,5 izvršioca

Organi upravljanja KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor su:

- Uprava (direktor i dva (2) rukovodioca sektora), 1 izvršilac
- Nadzorni odbor,
- Skupština Društva,

Planirana racionalizacija radnih mjesta u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor će se izvršiti provođenjem slijedećih mjera, procedura i aktivnosti:

- U Poslovnom planu za narednih 7 godina Preduzeće će planirati projekte automatizacije poslova uvođenjem novih tehnologija i radova na sanaciji, što se prije svega odnosi na izgradnju i opremanje mjernih komora na ulazima u mjerne zone, dogradnju telemetrijskog sistema i uvođenja sistema daljinskog očitavanja mjernih uređaja (vodomjera i mjerača protoka) čime će se smanjiti potreba za određenim radnim mjestima:
 - jednog broja inkasatora,
 - jednog broja vodinstalatera
 - jednog broja na praćenju i održavanju.Pomoć u realizaciji pomenutih projekata Preduzeće će dobiti kroz alokaciju finansijskih sredstava Projekta MEG namijenjenih implementaciji njegovog Poslovnog plana čime će i dodatno uticati na proces racionalizacije radnih mjesta i istovremeno omogućiti unapređenje uslova i efikasnosti rada. Preduzeće će smanjenje potrebe za određenim radnim mjestima usljed uvođenja novih tehnologija uskladiti sa procesom penzionisanja i prirodnog odliva zaposlenih u narednih 5 godina.
- U narednom periodu od 7 godina prema postojećim podacima KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor će uslijed penzionisanja napustiti 8 radnika (svi radnici će tada imati 65 godina starosti). Pretpostavka je da će od tog ukupnog broja penzionisanih radnika 2, morati biti zamijenjena sa novim radnicima kako se ne bi uticalo na optimalno odvijanje procesa rada. Shodno tome može se računati da za preostalih 6 penzionisanih radnika neće biti potrebna zamjena, odnosno zapošljavanje novih na njihova radna mjesta, te da će Preduzeće po osnovu penzionisanja napustiti (izgubiti) 6 radnika.
- Prosječni godišnji odlazak radnika (po bilo kom osnovu) u proteklih 5 godina je: 4 radnika/godišnje. U sklopu tih odlazaka u proteklih pet (5) godina, 6 radnika su na sopstveni zahtjev prekinuli radni odnos i napustili KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor. Pretpostavka je da će preduzeće u narednih 7 godina koliko traje period racionalizacije radnih mjesta na sopstveni zahtjev napustiti dodatnih 7 radnika.
- U narednom petogodišnjem periodu KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor će provesti i mjere ugovaranja vanjskih davaoca usluga („outsourcing“), za poslove kontrole kvalitete vode.

- Kroz programe dodatne edukacije i prekvalifikacija zaposlenih, te provođenje mjera optimizacije i racionalizacije radnih mjesta, Preduzeće namjerava smanjiti broj nepotrebnog kadra, a posebno onih nekvalifikovanih.

Upravu Društva čine direktor i rukovodioci sektora.

Ukupan broj zaposlenih prema predloženoj optimalnoj sistematizaciji radnih mjesta je 40,50.

5. Prijedlog mjera racionalizacije radnih mjesta i optimizacije radnog procesa

Uzimajući u obzir potrebu za zadržavanjem optimalnog broja zaposlenih ili smanjenjem određenog broj zaposlenih u skladu sa gore navedenim standardima, a pri tom pazeći na specifičnosti rada i kvalitetu obavljenog posla (izvršenih usluga), za KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor predložene su slijedeće mjere racionalizacije radnih mjesta i optimizacije radnog procesa:

- **Privremeni moratorij na zapošljavanje radnika.**

Ova mjera podrazumijeva zabranu zapošljavanja u JKP, pod uslovom da ta zabrana ne utiče na optimalno odvijanje procesa rada. Mjera je privremenog karaktera i traje do kraja perioda pripreme racionalizacije. Mjera je definisana u Ugovoru o pružanju javnih vodnih usluga između JLS Prnjavor i KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor.

- **Plan penzionisanja zaposlenika.**

Mjera podrazumijeva pregled prirodnog odliva radnika sa radnih mjesta unutar JKP uslijed ispunjavanja uslova za penzionisanje. Analizom postojećeg stanja u pogledu starosti i staža radnika, može se utvrditi broj radnika koji će u periodu racionalizacije biti penzionisani. Uvođenje pravila prvog popunjavanja praznih radnih mjesta poštujući pritom zahtjeve radnog mjesta za spremom, stručnošću, iskustvom i potrebnim kvalifikacijama. Mjera podrazumijeva da se u postupku zapošljavanja prvo popunjavaju prazna radna mjesta kao što su, na primjer: nove radne jedinice ili radna mjesta u procesu optimizacije, ili postojeća upražnjenja usljed prirodnog odliva radnika, pri čemu se i tada prvo provjerava da li se može izvršiti relociranje (uključujući i doobuku ili prekvalifikaciju, ako je potrebna) postojećih radnika, pa tek onda ako ne postoji takva mogućnost JKP izlazi na tržište rada.

- **Prijedlog za premještaj na drugu radnu poziciju (mjesto) uz izmjenu ugovora o radu i po potrebi, prekvalifikacije.**

Optimizacija procesa rada podrazumijeva racionalizaciju radnih pozicija (mjesta), a ona uključuje preraspodjelu radnika sa jedne na drugu radnu poziciju, ukoliko je to potrebno, prekvalifikaciju radnika (dodatna obuka).

- **Uvođenje pravila prvog popunjavanja praznih radnih mjesta poštujući pritom zahtjeve radnog mjesta za spremom, stručnošću, iskustvom i potrebnim kvalifikacijama.**

Mjera podrazumijeva da se u postupku zapošljavanja prvo popunjavaju radna mjesta na kojima nedostaju radnici potrebni za optimalno odvijanje procesa rada kao što su, na primjer: nove radne jedinice ili radna mjesta u procesu optimizacije, ili postojeća upražnjenja radna mjesta usljed prirodnog odliva radnika, pri čemu će i tada Preduzeće prvo provjeravati da li se može izvršiti premještaj postojećih radnika unutar Preduzeća, uključujući i dodatno obučavanje ili prekvalifikaciju, ako je potrebna, pa tek onda ako ne postoji takva mogućnost Preduzeće će izaći

na tržište rada i provoditi proces zapošljavanja.

- **Smanjenje broja zaposlenih uvođenjem novih tehnologija (tehnička unapređenja).**

Mjera podrazumijeva automatizaciju poslova uvođenjem novih tehnologija i istovremeno omogućava poboljšanje uslova i efikasnosti rada. Na primjer: uvođenjem mobilne aplikacije za očitavanje vodomjera kojom će se povećati efikasnost zaposlenih na očitavanju (inkasatora), te na taj način smanjiti njihov broj, te automatski stvoriti mogućnost za zaposlenje nekog od visokoobrazovanih radnika koji u tom trenutku nedostaju JKP.

- **Smanjenje broja zaposlenih ugovaranjem poslova sa vanjskim pružateljima usluga**

Za poslove koji ne zahtijevaju radno mjesto čije aktivnosti se obavljaju svaki dan sa punim radnim vremenom, nego se radi o privremenim i povremenim poslovima (tzv. „*outsourcing*“, na primjer: ugovaranje miksera za beton, AB radova, asfalta, te strojeva za iskop i prevoz iskopanog materijala).

- **Precizno delegiranje poslova i svakodnevna kontrola ostvarenih rezultata.**

- **Prestanak radnog odnosa usljed jednostranog otkaza ugovora o radu od strane radnika.**

- **Otpuštanje zaposlenih usljed težih povreda radnih obaveza**

(otkaz ugovora o radu).

U proces optimizacije i racionalizacije u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor potrebno je uključiti predstavnike osnivača, odnosno JLS. Kako bi se u potpunosti omogućilo provođenje predloženih mjera unapređenja.

6. Zaključak

Uprava KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je svjesna svih izazova sa kojima se Preduzeće trenutno suočava, a koji se prevashodno odnose na njegovu operativnu i finansijsku održivost, posebno izazova koji se odnose na troškove prekobrojne zaposlenosti. Proces racionalizacije radnih mjesta KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor će značajno doprinijeti kvantitativnoj racionalizaciji kadrovske strukture u skladu sa navedenim standardima, te uticati na unapređenje kvalifikacione strukture i kadrovskih kapaciteta zaposlenih. Kako bi ispunilo gore navedeno, KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor namjerava provesti mjere racionalizacije postojećih radnih mjesta i optimizacije radnog procesa isključivo se oslanjajući na postojeću kadrovsku strukturu, uz iznimku zapošljavanja onog kadra koji je neophodan za nesmetano odvijanje procesa rada. Ponuđeni prijedlog optimizacije rada u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor a predviđa smanjenje broja zaposlenih sa postojećih 54 na 40,5.

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor će prioritetno koristiti predložene mjere prirodnog odliva radnika (penzionisanje, odlazak na vlastiti zahtjev), zatim prijedloga za premještanje na drugo radno mjesto uz izmjenu ugovora o radu i, po potrebi, prekvalifikaciju zaposlenih.

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor ističe da je za provođenje ovog prijedloga neophodno u potpunosti se pridržavati mjera privremenog moratorija na zapošljavanje radnika, kao i da očekuje punu podršku opštine Prnjavor u provođenju ovog plana u narednim godinama, a što se osigurava dosljednom primjenom Ugovora o pružanju javnih vodnih usluga, potpisanog između Opštine Prnjavor i KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor.

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor napominje da u planovima racionalizacije radnih pozicija nije predviđeno otpuštanje trenutno stalno zaposlenih radnika, osim u slučajevima predviđenim zakonom, a odnosi se na teže povrede radnih obaveza (otkaz ugovora o radu).

Uprkos provođenju navedenih mjera, vidljivo je da KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor neće postići racionalizaciju u skladu sa standardom do 1,0-1,2 zaposlenika na 1.000 korisnika usluga. U prijedlogu KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor navedeni broj iznosi 1,5 zaposlenih na 1.000 korisnika usluga. Međutim, ukoliko se ima u vidu pomenuto proširenje mreže realizacijom planirane III faze projekta proširenja na jugozapadni dio opštine, koju KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor planira implementirati u periodu u kojem je predviđena i implementacija optimalne organizacione strukture preduzeća, i na taj način poveća broj stanovnika-korisnika usluga za još 4.500, broj zaposlenih koji je KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor predvidio optimalnom organizacijom u potpunosti odgovara standardu od 1,0-1,2 zaposlenika na 1.000 korisnika usluga.

Vremenski period predviđen za punu implementaciju prijedloga dugoročne racionalizacije radnih mjesta i optimizacije radnih procesa u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor iznosi 5 godina.

KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor će u prve tri godine perioda optimizacije i racionalizacije radnih mjesta vršiti detaljni monitoring i evaluaciju postignutih rezultata te minimalno jednom godišnje o tome izvještavati Nadzorni odbor, Skupštinu društva i Skupštinu opštine. Nakon prve tri godine izvještavanje će se vršiti jednom u dvije godine.

Prijedlog dugoročne racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnih procesa u KP „Vodovod“ a.d. Prnjavor je sastavni dio 5-godišnjeg Poslovnog plana Preduzeća, ali je prethodno potrebno da isti kao takav bude usvojen od strane Nadzornog odbora Preduzeća.

Broj: 1/1.1 – 98 -2/18

direktor

Datum: _____

04

**Usvojena dugoročna
racionalizacija
radnih mjesta u JKP
„Kap po kap“**

Na osnovu članova 7. Zakona o javnim Preduzećima FBiH, člana 8. Statuta JKP "Kap po kap", Ugovora _____, Nadzorni odbor JKP "Kap po kap" je na _____ sjednici održanoj dana _____ 2017. godine, usvojio

PRIJEDLOG

dugoročne racionalizacije radnih pozicija i optimizacije
radnih procesa u JKP "Kap po kap"

1. Uvod

Postojeće stanje u BiH u pogledu rada i poslovanja javnih komunalnih poduzeća (JKP) kao isporučitelja usluga vodosnabdijevanja i odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda karakterizira, između ostalog, i neadekvatno upravljanje ljudskim resursima. Većina JKP u BiH se suočava sa problemom prevelikog broja i neodgovarajuće strukture zaposlenih što je direktna posljedica neadekvatne / nekontrolirane politike zapošljavanja. Za takvo stanje postoji podijeljena odgovornost. Sa jedne strane su jedinice lokalne samouprave (JLS) koje kao osnivači ponekad nameću JKP zapošljavanje (jer je zapravo što veća zaposlenost jedan od važnih ciljeva JLS, ali je ovo pogrešan način postizanja takvog cilja) dok, sa druge strane, JKP nemaju razvijenu politiku upravljanja ljudskim resursima. Na taj način se stvara „višak“ zaposlenih, ali istovremeno i slabe kapaciteti JKP jer se često zapošljavaju neadekvatne / nestručne osobe koje nemaju kapaciteta da pridonese unaprjeđenju poslovanja JKP.

Kao rezultat takvog stanja, većina JKP u BiH ima nepovoljnu kadrovsku strukturu sa velikim brojem niskokvalificiranog kadra, niskog nivoa stručnosti i sposobnosti, te neadekvatnu popunjenost pozicija sa kvalitetnim i kvalificiranim zaposlenicima. Navedeno dovodi do upitne efikasnosti, funkcionalnosti i održivosti JKP. Situacija je još nepovoljnija u većini JKP, jer ista u svojim poslovnim planovima vrlo malu pažnju posvećuju izgradnji i razvoju ljudskih kapaciteta (obukama, dodatnoj edukaciji i kvalifikaciji) i neophodnosti redovnog obnavljanja radne snage, posebno stručnim (deficitarnim) kadrom.¹

2. Osnovni standardi za postizanje racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnog procesa

U svrhu unaprjeđenja upravljanja ljudskim resursima u Preduzeću, potrebno je u periodu prihvatljive i provedive dužine trajanja dostići slijedeće standarde:

- a) Standard „1,0 – 1,2 zaposlenika na 1.000 stanovnika - korisnika usluga“.

Ovaj standard predstavlja predloženu referentnu vrijednost koja predstavlja optimalan omjer broja zaposlenika na nivou Preduzeća u odnosu na zadani broj korisnika usluga (osoba priključenih na sistem javnog vodosnabdijevanja).

U situacijama kada je postojeći broj zaposlenih u Preduzeću veći od predloženog standarda,



¹ Podaci konsultanta Projekat Meg (projekat općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja)

predlaže se uvođenje postepenog smanjenja broja zaposlenih u planiranom vremenskom periodu. Na ovaj način će se izbjeći konfliktne situacije, nervoza, stres i revolt kod zaposlenika koje se neizbježno javljaju tokom procesa smanjivanja broja zaposlenih, te smanjiti otvoreno protivljenje prijedlogu i osigurati usvajanje dokumenta koji se odnosi na racionalizaciju radnih mjesta i optimizaciju radnog procesa.

Preduzeće će napraviti dugoročni plan smanjenja broja zaposlenika, te će se jasno definirati broj zaposlenih u skladu s standardom, broj zaposlenih koji je potrebno smanjiti kako bi ukupan broj zaposlenih odgovarao datom standardu, vremenski period tokom kojeg će se provoditi postupak smanjivanja broja zaposlenih i utvrditi mjere za racionalizaciju radnih mjesta i optimizaciju radnog procesa.

Usljed redovnog odlaska zaposlenih iz Preduzeća (penzioniranje, odlasci na vlastiti zahtjev, otkazi i sl.), realno je moguće smanjiti ukupni broj zaposlenika na 1.000 korisnika usluga za 0,1 do 0,2 na godišnjem nivou. Proračun i dugoročni plan smanjenja zaposlenika uključuje i zapošljavanje novih zaposlenika sa stručnim znanjem koje trenutno nedostaje u Preduzeću, a neophodni su za redovno i kvalitetno obavljanje djelatnosti.

b) Standard „Puno radno vrijeme“ (*Full Time Equivalent*) predstavlja efektivno vrijeme zaposlenika prema kojem isti radi 8 sati dnevno na jednoj ili više radnih pozicija (mjesta). Ovaj standard podrazumijeva da se za obavljanje određenog radnog zadatka ne mora nužno zaposliti jedna osoba na puno radno vrijeme, ukoliko kvalitetno ispunjavanje ciljeva tog radnog zadatka ne zahtjeva angažman punog radnog vremena. Naprotiv, jedna osoba može određeni postotak radnog vremena obavljati jedan radni zadatak, a ostatak radnog vremena obavljati drugi i/ili druge radne zadatke u skladu sa vremenom potrebnim za ispunjavanje ciljeva tog odnosno tih radnih zadataka. Cilj primjene ovog standarda je da se onemogući situacija da jedan dio zaposlenika radi u punom kapacitetu (8 sati dnevno / 40 sati sedmično) dok se drugi zaposleni dio radnog vremena (nekada i značajan dio) nalazi u fazi tzv. „praznog hoda“, odnosno nemaju zaduženja za puno radno vrijeme. Standard „Puno radno vrijeme“ zaposlenika se računa prema broju radnih dana u radnoj sedmici i broju radnih sati u radnom danu. Broj radnih dana i radnih sati potrebno je prikazati na godišnjem nivou. Pri tom treba imati na umu broj dana godišnjeg odmora koje radnik ima u toku jedne godine (prosjeak) i broj dana praznika (prosjeak), te iste oduzeti od ukupnog broja radnih dana u godini. Ovo su početni parametri za obračun radnog vremena zaposlenika na godišnjem nivou. Ostali parametri ovise o samoj radnoj poziciji (mjestu), tj. da li se radi o poziciji čiji su učinci mjerljivi (na primjer broj računa koje jedan radnik može unijeti u sistem u jednom satu) ili poziciji čiji učinci nisu mjerljivi (na primjer pozicija poslovođe, koliko radnika jedan poslovođa može kvalitetno nadzirati, usmjeravati njihov rad i upravljati rezultatima). Na kraju procjene je važno da svaki zaposlenik u preduzeću radi puno radno vrijeme (8/40) neovisno od toga na koliko će radnih pozicija (na jednom ili više) to i postići.

Stoga je, uzimajući u obzir sve funkcije i aktivnosti Preduzeća, obim poslova i postojeću strukturu zaposlenika, predlažemo uvođenje pravila da, ukoliko za to postoji potreba, jedan zaposlenik može u toku svog punog radnog vremena obavljati više radnih zadataka, te to proporcionalno prikazati u sistematizaciji. Na primjer: postoji objektivna mogućnost da 1 radnik radi 30% radnog vremena kao vodoinstalater, 30% kao inkasator, 30% na mjerjenju i detekciji kvarova i 10% kao vozač specijalnog vozila.

3 Analiza postojećeg stanja upravljanja ljudskim resursima u JKP "Kap po kap"

Najvažnije podaci o organizaciji rada i sistematizaciji prezentirani su kako slijedi:

- a. Organizaciona struktura i sistematizacija radnih mjesta JKP utvrđena je Pravilnikom o sistematizaciji radnih mjesta JKP "Kap po kap",
- b. Trenutni broj organizacionih jedinica: 3 organizacione jedinice +stručni savjetnik za pravne kadrovske i opće poslove, stručni savjetnik za tehnička pitanja, interni revizor, sekretarica direktora),
- c. Trenutni broj stanovnika-korisnika usluga: 65.680
Broj korisnika komunalnih usluga izračunatih na bazi broja aktivnih mjernih mjesta (isključujući pravna lica) i prosječnog broja članova domaćinstva Općine _____ prema objavljenim rezultatima popisa iz 2013. godine (4 člana domaćinstva).
- d. Trenutni broj zaposlenika: 77 (70 na neodređeno i 7 na određeno)
- e. Broj zaposlenika na 1.000 stanovnika-korisnika usluga trenutno iznosi: 1,17, što je u okviru standarda od 1,0-1,2 zaposlenika na 1.000 stanovnika-korisnika usluga,
- f. Broj zaposlenika po stručnoj spremi: 10 VSS, 4 VŠS, 25 SSS, 2 VKV, 28 KV, 3 PKV, 5 NKV,
- g. Zaposlenici raspoređeni na radna mjesta zadovoljavaju tražene uslove tih radnih mjesta,
- h. Prosječni radni staž zaposlenika: 22 godine (na neodređeno),
- i. Prosječna starost zaposlenika: 46 godina (na neodređeno),
- j. Prosječni godišnji odlazak zaposlenika u proteklih 7 godina prema različitim razlozima (penzioniranje, na vlastiti zahtjev zaposlenika, otkaz od poslodavca, izvanredna situacija (smrt, invalidnost, itd.)) je: 1 zaposlenika/godišnje,
- k. U Preduzeću ne postoji sistematizirano radno mjesto vezano za upravljanje ljudskim resursima.

U JKP "Kap po kap" izvršena je funkcionalna analiza poslovanja, te je utvrđeno da JKP pruža usluge vodopsnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda za 65.680 korisnika usluga na području Općine _____, na dan 31.03.2017. godine

U JKP je zaposleno 77 zaposlenika raspoređenih u 3 organizacione jedinice, i to:

- Služba tehničke pripreme i razvoja vodovodnog i kanalizacionog sistema
- Služba održavanja vodovodne i kanalizacione mreže,
- Ekonomsko-pravna služba

NAPOMENA: u postojećoj organizacionoj strukturi JKP "Kap po kap" sistematizirane su četiri (4) pozicije neovisno od 3 organizacione jedinice: stručni savjetnik za pravne kadrovske i opće poslove, stručni savjetnik za tehnička pitanja, interni revizor, sekretarica direktora.

Uzimajući u obzir standard „1,0 – 1,2 zaposlenika na 1.000 stanovnika-korisnika usluga, proizlazi da Preduzeće u ovom trenutku ima optimalan broj zaposlenih, odnosno 1,17 zaposlenih na 1.000 stanovnika-korisnika usluga. Analizom nisu uočena veća odstupanja u pogledu kvalitete kvalifikacione strukture zaposlenih. Naime, u poduzeću 71,5% od ukupnog broja zaposlenih čine kvalificirani radnici (VKV, KV i SSS). Ako se tome doda i broj visokoobrazovanih radnika (VSS i VŠS), onda njihov udio u ukupnom broju zaposlenih čini 89,6%.

Bez obzira na takvu, u ovom trenutku povoljnu kvalifikacionu strukturu, obzirom na opredijeljenost Preduzeća na poboljšanje efikasnosti i funkcionalnosti poduzeća, što u narednom periodu znači

neminovno i uvođenje naprednih tehnologija i automatizacije procesa rada, neophodne će biti prilagodbe i u segmentu unapređenja kvalitete kvalifikacione strukture zaposlenih.

S tim u vezi, definirali smo određene nedostatke u pogledu organizacije rada, odnosno neadekvatnu popunjenost određenih radnih jedinica i radnih pozicija. To se konkretno odnosi na poslove službe za tehničke usluge (inženjering) kao što su: kartiranje i vođenja GIS-a, te detekcija kvarova (curenja), odnosno poslove koji se u posljednje vrijeme intenzivno provode ali nisu precizno organizirani sistematizirani u postojećem pravilniku o sistematizaciji radnih mjesta. Zbog obima i važnosti potrebno im je u sistematizaciji poslova posvetiti posebnu pažnju. Slična situacija se odnosi na poslove upravljanja ljudskim resursima i poslove odnosa sa korisnicima usluga koje je također potrebno bolje organizirati i sistematizirati u pomenutom pravilniku.

JKP "Kap po kap" je trenutno u najvećem dijelu svog poslovanja okupirano sa djelatnosti vodosnabdijevanja, dok se djelatnost prikupljanja i odvodnje otpadnih voda obavlja za manji broj korisnika usluga. Kako zajedno sa Općinom trenutno radimo na proširenju sistema prikupljanja i odvodnje otpadnih voda, te planiramo izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, ukupni obim poslova (funkcija i aktivnosti) koje trenutno obavlja Preduzeće će se povećati što će u narednom periodu zahtijevati optimizaciju i racionalizaciju organizacije rada i broja zaposlenih, kao i zapošljavanje većeg broja visokoobrazovanih kadrova i u odnosu na one manje obrazovane.

Shodno tome, počeli smo sa aktivnostima na unaprjeđenju svoje organizacione strukture, te racionalizaciju radnih pozicija i optimizacije, radnog procesa.

4. Planirana organizacija rada (optimalni izgled) u budućem periodu

JKP "Kap po kap" je u skladu sa utvrđenim stanjem i opredijeljenosti poduzeća ka unapređenju poslovanja, dostavlja prijedlog buduće (optimalne) organizacije rada.

Prema ovom prijedlogu JKP bi bilo organizovano u 4 (četiri) službe i šest (6) odjeljenja:

1. Služba održavanja vodovoda i kanalizacije
 - 1.1 Proizvodnja vode
 - 1.2 Distribucija vode
 - 1.3 Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda
 - 1.4 Prečišćavanje otpadnih voda
2. Služba tehničkih usluga
3. Služba računovodstva i odnosi sa korisnicima
 - 3.1. Odjeljenje računovodstva
 - 3.2. Odjeljenje za odnose sa korisnicima i obračun potrošnje
4. Služba za pravne i opće poslove

U ovom prijedlogu Preduzeće ima optimalan broj zaposlenih, uvažavajući traženi standard i preporuke Konsultanta.

Pregled broja zaposlenih prema službama je slijedeći:

- Služba održavanja vodovoda i kanalizacije: 47
- Tehničke usluge (inženjering): 5

- Služba finansija: 21
- Služba za pravne i opće poslove: 5

NAPOMENA: U prijedlogu optimizacije predvidjeli smo i postrojenje za prečišćavanje otpadnih voda. Iz tog razloga vrlo je bitno da u narednom periodu dodatno racionaliziramo radne pozicije i optimiziramo radne procese, obzirom na porast broja poslova i njihova obima vezanih za prikupljanje i prečišćavanje otpadnih voda.

U skladu sa preporukama Konsultanta, prilikom izrade prijedloga racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnog procesa nismo izdvajali rukovodne pozicije nego smo iste uključili u obavljanje poslovnih aktivnosti.

Osim uvođenja postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, prema utvrđenim nedostacima u našoj postojećoj strukturi napravili smo prijedlog racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnog procesa i predvidjeli smo uvođenje radnog mjesta u čijem opisu poslova će biti i odnosi sa korisnicima, odnosno posebnih odjela: Kartiranje, IT i upravljanje telemetrijom i Mjerenje i detekcija kvarova u Službi tehničke usluge (inženjering), te radno mjesto sa opisom poslova Ljudski resursi u Pravnoj službi.

Nova zapošljavanja namjeravamo provesti samo u slučaju neophodnosti neometanog odvijanja procesa rada. Pomenuti scenarij je vjerojatan u slučaju prirodnog odliva zaposlenika iz Preduzeća. Analiza starosne strukture zaposlenika ukazuje da će u narednom periodu od 5 godina preduzeće napustiti 12 zaposlenika zbog ispunjenja uslova za starosnu penziju (3 zaposlenika jer će tada imati 65 godina starosti i još 9 zaposlenika, jer će tada imati 40 godina penzijskog staža).

Navedeni pokazatelji služe kao upozorenje da u svojim godišnjim i srednjoročnim poslovnim planovima na vrijeme planiramo popunu upražnjenih radnih pozicija (mjesta), ali istovremeno i kao priliku da uravnotežimo kvalitetu kvalifikacijske strukture zaposlenika, u skladu sa prijedlogom racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnog procesa.

5. Prijedlog mjera racionalizacije radnih mjesta i optimizacije radnog procesa

Uzimajući u obzir potrebu za zadržavanjem optimalnog broja zaposlenih ili smanjenjem određenog broja zaposlenika u skladu sa gore navedenim standardima, a pri tom pazeći na specifičnosti rada i kvalitetu obavljenog posla (izvršenih usluga), predložemo slijedeće mjere racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnog procesa:

- Privremeni moratorij na zapošljavanje radnika. Ova mjera podrazumijeva zabranu zapošljavanja, pod uvjetom da ta zabrana ne utiče na optimalno odvijanje procesa rada. Mjera je privremenog karaktera i traje do kraja perioda pripreme racionalizacije. Mjera je definirana u Ugovoru o pružanju javnih vodnih usluga između Općine i JKP „Kap po kap“.
- Plan penzioniranja zaposlenika. Mjera podrazumijeva pregled prirodnog odliva zaposlenika sa radnih mjesta uslijed ispunjavanja uslova za penzioniranje. Analizom postojećeg stanja u pogledu starosti i staža zaposlenika, može se utvrditi broj zaposlenika koji će u periodu racionalizacije biti penzionirani. Uvođenje pravila prvog popunjavanja praznih radnih mjesta poštujući pritom zahtjeve radnog mjesta za spremom, stručnošću, iskustvom i potrebnim kvalifikacijama. Mjera podrazumijeva da se u postupku zapošljavanja prvo popunjavaju radna mjesta na kojima nema

zaposlenika kao što su, na primjer: nove radne jedinice ili radna mjesta u procesu optimizacije, ili postojeća upražnjenja uslijed prirodnog odliva zaposlenika, pri čemu se i tada prvo provjerava da li se može izvršiti relociranje (uključujući i doobuku ili prekvalifikaciju, ako je potrebna) postojećih zaposlenika, pa tek onda ako ne postoji takva mogućnost Preduzeće izlazi na tržište rada.

- Prijedlog za premještanje na drugu radnu poziciju (mjesto) uz izmjenu ugovora o radu i, po potrebi, prekvalifikaciju. Optimizacija procesa rada podrazumijeva racionalizaciju radnih pozicija (mjesta), a ona uključuje preraspodjelu zaposlenika sa jedne na drugu radnu poziciju i, ukoliko je to potrebno, prekvalifikaciju radnika (dodatna obuka).
- Smanjenje broja zaposlenih uvođenjem novih tehnologija (tehnička unapređenja). Mjera podrazumijeva automatizaciju poslova uvođenjem novih tehnologija i istovremeno omogućava poboljšanje uslova i efikasnosti rada.
- Smanjenje broja zaposlenih ugovaranjem poslova sa vanjskim pružateljima usluga, za poslove koji ne zahtijevaju radnu poziciju čije aktivnosti se obavljaju svaki dan sa punim radnim vremenom, nego se radi o privremenim i povremenim poslovima.
- Precizno delegiranje poslova i svakodnevna kontrola ostvarenih rezultata.
- Prestanak radnog odnosa za radnike koji ne ispunjavaju uvjete za spremom, stručnošću, iskustvom i potrebnim kvalifikacijama, odnosno čije prekvalificiranje ili dodatna obuka nisu bili uspješni (prije svega ako sam radnik nije uložio trud pri takvim obukama).
- Otpuštanje zaposlenih uslijed težih povreda radnih obaveza (otkaz ugovora o radu).

U proces optimizacije i racionalizacije uključili smo predstavnike osnivača, odnosno Općine _____. Dodatno, u Ugovoru o pružanju javnih vodnih usluga između Općine i Preduzeća je potrebno unijeti odredbe kojim će se omogućiti provođenje predloženih mjera unapređenja, uključujući i navođenje ključnih mjera unapređenja.

6. Zaključak

Prema postojećoj sistematizaciji ukupno je sistematizirano 101 radnih mjesta, a Preduzeće trenutno broji 77 radnika. Uzimajući u obzir evropski standard „1,0 – 1,2 zaposlenika na 1.000 stanovnika-korisnika usluga, proizlazi da Preduzeće u ovom trenutku ima optimalan broj zaposlenih, odnosno 1,17 zaposlenih na 1.000 stanovnika-korisnika usluga.

Prijedlogom dugoročne racionalizacije, Preduzeće planira sistematizirati 41 radnu poziciju sa ukupnim brojem od 79 izvršilaca (radnika). Kroz proces racionalizacije planirano je poboljšati kvalifikacionu strukturu zaposlenih, te jačati kapacitete zaposlenih (kronični nedostatak kvalifikovanih radnika u oblasti kartiranja, detekcije gubitaka, razvoja GISa).

Ponuđeni prijedlog optimizacije rada u JKP “Kap po kap”, te s tim u vezi prijedlog dugoročne racionalizacije radnih pozicija, predviđa povećanje broja zaposlenih koji pružaju usluge vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda sa 77 na 79 (uključujući direktora).

U ovom slučaju vidljivo je da i sa predloženim povećanjem, JKP “Kap po kap” po broju zaposlenih ostaje unutar okvira standarda do 1,2 zaposlenika na 1.000 korisnika usluga.

Povećanje broja zaposlenih je neophodno izvršiti jer se u procesu optimizacije organizacione strukture Preduzeća planira izgradnja i uvođenje u upotrebu postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda (JKP “Kap po kap” u saradnji sa Općinom _____ kao osnivačem je već otpočela procese neophodne za izgradnju PPOV). Uvođenjem postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda kao nove

organizacione jedinice unutar Preduzeća stvara se potreba za dodatnom radnom snagom, dio koje će Preduzeće riješiti kroz ponuđene mjere racionalizacije, tipa prijedlog za premještaj na drugu radnu poziciju (mjesto) uz izmjenu ugovora o radu i, po potrebi, prekvalifikaciju, a dio će se riješiti zapošljavanjem 2 nova radnika.

S druge strane JKP "Kap po kap" upravlja i održava jednu od najdužih vodovodnih mreža (cca 1000 km), te je važno, s obzirom na porast broja poslova i njihova obima, da budemo u mogućnosti odgovoriti svim osnovnim funkcijama potrebnim za obavljanje i isporuku vodnih usluga, nezavisno o broju stanovnika kojim isporučujemo svoje usluge.

Preduzeće je kroz funkcionalnu i analizu poslovanja utvrdilo određene nedostatke u našoj postojećoj strukturi koji se prvenstveno odnose na nepostojanje (samim tim i neadekvatno i ne-kontinuirano provođenje) nekih od osnovnih funkcija vodovodnog preduzeća: kartiranje i GIS, detekcija i otklanjanje kvarova te odnosi s korisnicima (usluga).

Kako bi zadržalo određene standarde i norme u obavljanju osnovnih djelatnosti, Preduzeće je predvidjelo uvođenje posebnih odjela, i to: Kartiranje, IT i upravljanje telemetrijom, Mjerenje i detekcija kvarova u Službi tehničke usluge (inženjering) i Odjeljenje za odnose sa korisnicima i obračun potrošnje u Službi financija.

Kako bi ispunilo gore navedeno, JKP "Kap po kap" namjerava provesti mjere racionalizacije postojećih radnih pozicija i optimizacije radnog procesa isključivo se oslanjajući na postojeću kadrovsku strukturu, uz iznimku zapošljavanja dva nova radnika kao što je prethodno navedeno. Predviđeno je zapošljavanje kvalificiranog inženjera/geometra koji bi preuzeo poslove koji se odnose na pružanje usluga vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda. Ovo iz razloga što u JKP "Kap po kap" nema zaposlenog inženjera/geodete koji bi obavljao navedene poslove.

Prilikom popunjavanja radnih mjesta poštovat će se zahtjevi radnog mjesta za spremom, stručnošću, iskustvom i potrebnim kvalifikacijama.

Navedeno također podrazumijeva da se u postupku zapošljavanja popunjavaju isključivo radna mjesta na kojima nema zaposlenika kao što su, na primjer: nove radne jedinice ili radna mjesta u procesu optimizacije, ili postojeća upražnjenja uslijed prirodnog odliva zaposlenika.

Pri tom Preduzeće prvo provjerava da li se može izvršiti premještaj s jedne na drugu radnu poziciju (uključujući i doobuku ili prekvalifikaciju, ako je potrebna) postojećih zaposlenika, pa tek onda ako ne postoji takva mogućnost Preduzeće izlazi na tržište rada.

JKP "Kap po kap" će koristiti predložene mjere prirodnog odliva radnika (penzionisanje), zatim mjere prijedloga za premještaj na drugu radnu poziciju (mjesto) uz izmjenu ugovora o radu i, po potrebi, prekvalifikaciju.

Osim pobrojanih mjera, u predviđenom tranzicijskom periodu JKP "Kap po kap" namjerava kandidovati projekte tehnološkog unapređenja procesa rada koji će u konačnici pomoći u procesu racionalizacije radnih pozicija i istovremeno omogućiti poboljšanje uslova i efikasnosti rada. Navedeno se odnosi na postupak nabave vodomjera na daljinsko očitavanje u skladu sa sredstvima, te automatizacije izvorišta (uvođenje video nadzora i sistema uzbunjivanja).

JKP "Kap po kap" napominje da u planovima racionalizacije radnih pozicija nije predviđeno otpuštanje trenutno zaposlenih radnika, osim u slučajevima predviđenim zakonom, a odnosi se na

teže povrede radnih obaveza (otkaz ugovora o radu).

Za provedbu ovog prijedloga neophodno je u potpunosti se pridržavati mjera privremenog moratorija na zapošljavanje radnika, te očekujemo punu podršku općine _____ u provedbi ovog plana u narednim godinama (što se osigurava i postizanjem Ugovora o pružanju javnih vodnih usluga).

Akti, koji su predviđeni za provođenje ovog dokumenta, donijet će se do kraja 2017. godine, računajući od dana stupanja na snagu ovog dokumenta.

Rok za implementaciju dugoročne racionalizacije radnih mjesta je 30.04.2021. godine.

Prijedlog dugoročne racionalizacije radnih pozicija i optimizacije radnih procesa u JKP "Kap po kap" bi bio sastavni dio 5-godišnjeg Poslovnog plana Preduzeća, ali je prethodno potrebno da isti kao takav bude usvojen od strane Nadzornog odbora Preduzeća.

U _____ 2017. godine

JKP "Kap po kap"

Broj: 14 - /17

05

Prijedlog pokazatelja radnog učinka zaposlenih JKP Bosanska Krupa / Nacrt

CILJ UPRAVLJANJA RADNIM UČINKOM

Praćenjem radnog učinka zaposlenih se postiže razumijevanje o onome što se mora postići kako bi se ostvarili planirani ciljevi preduzeća u određenom vremenskom roku. Na ovaj način se doprinosi profesionalnom razvoju zaposlenika i poboljšava učinkovitost pojedinca, timova, a samim tim i cijelog preduzeća. Pored toga, praćenjem radnog učinka zaposlenih je omogućeno:

- Razumijevanje ciljeva preduzeća,
- Jasno povezivanje ličnih ciljeva zaposlenih s ciljevima preduzeća te razumijevanje uloge pojedinca u ostvarivanju rezultata i ciljeva cijelog preduzeća,
- Definiranje jasnih standarda kvalitete rada i jasnih kriterija praćenja ostvarivanih rezultata,
- Uspostavljanje sistema nagrađivanja i kažnjavanja koji je zasnovan na objektivnim pokazateljima,
- Postizanje dvosmjerne i neprekidne komunikacije između zaposlenih i njima nadređenih,
- Povećanje motivacije i zadovoljstva u radu,
- Prepoznavanje zaposlenih s velikim potencijalom za profesionalni napredak.

Upravljanje radnim učinkom ne smije biti formalno popunjavanje obrazaca i ocjenjivanje radnog učinka. Ocjenjivanje je samo dio cijelog procesa i to ne i najvažniji.

PROCES UPRAVLJANJA RADNIM UČINKOM

Za uspostavljanje učinkovitog sistema upravljanja radnim učinkom potrebno je razmotriti nekoliko ključnih elemenata:

- Šta: koji su kriteriji uspješnosti i ciljevi koji se trebaju postići;
- Kako: kako teče proces definiranja i praćenja ciljeva;
- Tko: koje su uloge sudionika u procesu;
- Kada: vremenski period u kojem se obavlja sveukupni proces upravljanja radnim učinkom.

Upravljanje radnim učinkom uključuje nekoliko osnovnih koraka:

1. Planiranje

Faza planiranja podrazumijeva definiranje kriterija uspješnosti za svakog zaposlenog pojedinačno i definiranje ciljeva koji se trebaju postići u narednom vremenskom periodu. Kriterije i ciljeve definira uprava preduzeća u dogovoru s osobom koja je nadređena zaposleniku čiji se radni učinak prati. Nakon što su kriteriji i ciljevi definirani, isti se dostavljaju zaposleniku s kojim nadređeni obavlja i razgovor da se osigura potpuno razumijevanje očekivanja od strane zaposlenika. Ovaj razgovor može rezultirati i u minimalnoj promjeni postavljenih ciljeva u skladu objektivnim zapažanjima i primjedbama zaposlenika.

2. Praćenje radnog učinka

Praćenje radnog učinka podrazumijeva neprekidno praćenje radnog učinka i ponašanja zaposlenika od strane nadređenog, kontinuirano davanje povratne informacije zaposlenom o dobro ili nedovoljno dobro izvršenim aktivnostima, usmjeravanje zaposlenika u radu od strane nadređenog,

itd. Neprekidno praćenje omogućava nadređenom da na vrijeme uoči neprihvatljiv radni učinak i ponašanje zaposlenika, te na vrijeme uvede promjene koje će dovesti do poboljšanja.

3. Evaluacija

Evaluacija / ocjenjivački postupak obuhvata poređenje planiranih i ostvarenih ciljeva u proteklom periodu. Ukoliko su faze planiranja i praćenja radnog učinka dobro provedene, evaluacija zapravo predstavlja sažetak / zaključak svih dotadašnjih komunikacija zaposlenika i nadređenog, a samo ocjenjivanje nije iznenađenje za zaposlenika.

4, Nagrađivanje / kažnjavanje

Nagrada podrazumijeva davanje priznavanja zaposlenim za njihov izuzetni doprinos u ostvarivanju ciljeva preduzeća. Nagrade su nužne kako bi se ostvarila željena promjena ponašanja i ostvarivanje planiranih ciljeva. Zavisno od rezultata, zaposleni mogu dobiti povećanje plate, bonus, unaprijeđenje na traženo radno mjesto, dodatno školovanje, dodatne slobodne dane i sl.

Proces upravlja radnim učinkom je poželjno da traje u vremenskom periodu od jedne godine i to tokom tačno određenog vremena za sve za zaposlene istovremeno. Preporuka je mjesec novembar. Po potrebi, proces se može odvijati i češće, polugodišnje ili kvartalno.

PREPORUKE ZA PROVOĐENJE UPRAVLJANJA RADNIM UČINKOM

- Jedan od standardnih alata za mjerenje radnog učinka zaposlenika u većini preduzeća je redovno ažuriranje tzv. radnog obrasca („*time sheet*“). Zadatak zaposlenika je da redovno upisuje poslove / aktivnosti koje je radio u određenom vremenskom periodu. Ovaj period je potrebno precizno odrediti, a prijedlog je da ne bude duži od 2 radna sata. Zaposlenik može bilježiti izvršene poslove / aktivnosti svaki dan za prethodni uz napomenu da za radnu aktivnost zaposlenika nije dozvoljeno upisivati “provođenje redovnih aktivnosti” ili sličnog uopćavanja tj. generalizacije, nego je potrebno da zaposlenik precizno upiše svaki izvršeni zadatak (dakle i postignuti rezultat svog rada) u vremenu od po 2 sata odnosno 4 evidencije aktivnosti dnevno.
- Kako bi se povećala kontrola rada zaposlenika, ali i mjerio radni učinak jednih naspram drugih, potrebno je uvesti dodatne mjere (instrumente) koji mogu pomoći da se izvrši prava evaluacija radnog učinka. Tako se može uvesti povremena zamjena radnih pozicija za zaposlenike koji obavljaju isti ili sličan posao. Na primjer, za zaposlenike na očitavanju vodomjera (inkasatore), rukovodilac može napraviti zamjenu područja njihovog rada. Inkasator radi jednu zonu određeno vrijeme pa mu se nakon toga odredi druga zona. Na taj način se može uporediti rad dva zaposlenika (inkasatora) u istoj zoni sa istim brojem korisnika usluga. Svrha je upoređivanje obavljenog posla, odnosno radnog učinka, stvaranje referentnih podataka koji se kasnije koriste kao kriteriji za evaluaciju radnog učinka kao i pri određivanju standarda „Puno radno vrijeme“ (zadatak 3.2.).

KRITERIJI ZA PROCJENU RADNOG UČINKA ZAPOSLENIKA

Kriteriji za procjenu radnog učinka mogu biti kvalitativni i kvantitativni. Kvalitativni pokazatelji su u pravilu povezani s rukovodećim pozicijama.

Najčešće korišteni kriteriji za procjenu radnog učinka zaposlenika u većini preduzeća su:

- stručno znanje,
- sposobnost uočavanja i rješavanja problema,
- kreativnost i inovativnost,
- samostalnost i odgovornost u radu,
- kvaliteta i planiranje rada,
- spremnost na promjene,
- timski rad i rad sa novim zaposlenicima,
- poštivanje pravila kompanije i ponašanje u skladu s njima,
- obavljanje zadataka i pod pritiskom,
- prihvaćanje sugestija i konstruktivnih kritika,
- poštivanje politike preduzeća i procedura, te rad u skladu sa ciljevima preduzeća,
- rješavanje problema u korijenu, a ne samo identificiranje simptoma.

Dodatni kriteriji za evaluaciju rukovodećeg kadra su:

- vještine pismenog i usmenog izražavanja,
- spretnost pregovaranja,
- sposobnost odlučivanja i motiviranja suradnika,
- blagovremeno reagiranje na zahtjeve klijenata i zaposlenika,
- određivanje prioriteta s obzirom na hitnost i važnost,
- uvažavanje zahtjeva korisnika prilikom rješavanja problema,
- blagovremeno reagiranje na promjene u kompaniji,
- poduzimanje korektivnih akcija kad je to neophodno,
- pozitivno motiviranje i podržavanje drugih u njihovom razvoju,
- sposobnost vođenja različitih grupa zaposlenika,
- sposobnost usklađivanja odjela i jedinica u postizanju organizacionih ciljeva,
- identificiranje potencijalnih problema i razvoj odgovarajućih rješenja,
- analiza podataka i priprema efektivnog izvještaja,
- podrška u razvijanju strateških ciljeva,
- razumijevanje organizacione vizije.

Pored gore navedenih općih kriterija / pokazatelja radnog učinka zaposlenika u posebnoj prilogi ovog dokumenta su navedeni mjerljivi pokazatelji za većinu radnih pozicija u JKP. Za neke radne pozicije navedeno je nekoliko kriterija / pokazatelja koji se putem određene jedinice mjere (broj, km, sati, KM itd.) mogu lako izmjeriti i na osnovu te mjere odrediti uspješnost radnog učinka nekog zaposlenika.

Napomena: Ocjenjivanje radnog učinka (performansi) zaposlenika i određivanje standarda „Puno radno vrijeme“ („Full Time Equivalent - FTE“), i optimizacije radnih mjesta, funkcionalno više vezano za procedure radnih naloga (zadatak 13.2.), moguće je odmah primijeniti u JKP u općinama u Bosanskoj Krupi i Cazinu. Naime, inkasator prilikom očitavanja vodomjera koristi mobilni telefon i aplikaciju koja omogućava slikanje mobilnim telefonom i istovremeno daje GPS koordinate pozicije šahta vodomjera. Navedene podatke bežično šalje računovodstvenoj bazi JKP. Ova praksa implicira više koristi: praćenje i koordinaciju izvršavanja poslova **očitanja**, uspostavu referentnih podataka o utrošenom vremenu zaposlenika za obavljanje zadatka, s tim u vezi pomaže i kod računanja i određivanja „FTE“, dokumentira kućne priključke u GIS-u, omogućava uspostavu baze podataka u vezi sa mjestima očitavanja vodomjera, što se možda može vezati i za računovodstveni zadatak obračuna po mjestu troška.

| R/B | Opis pozicije (radnog mjesta) | Kriteriji / pokazatelji i način mjerenja istih za evaluaciju kvalitete rada zaposlenih | | | | | |
|-----|---|--|-------|---|-------|---|----------------|
| | | Pokazatelj 1 | Mjera | Pokazatelj 2 | Mjera | Pokazatelj 3 | Mjera |
| 1. | Rukovodilac službe, šef | Broj napisanih i usvojenih izvještaja | Br. | Broj održanih sastanaka osoblja | Br. | Broj kompletiranih evaluacija zaposlenika | Br. |
| 2. | Rukovodilac odjeljenja za proizvodnju vode | Ukupna vrijednost računa električne energije | KM | Količina potrošene električne energije | KWh | Količina proizvedene vode | m ³ |
| 3. | Referent za upravljanje ne-prihodovanom vodom | Broj realiziranih aktivnosti za smanjenje ne-prihodovane vode | Br. | Procenat smanjenja na-prihodovane vode | % | Vrijednost faktora ILI | |
| 4. | Mašinski tehničar, referent održavanja | Broj opravljenih kvarova | Br. | Utrošak rezervnih dijelova | KM | Vrijeme potrebno za opravku kvara | sati |
| 5. | Elektro-tehničar, referent održavanja | Broj opravljenih kvarova | Br. | Vrijeme potrebno za opravku kvara | sati | | |
| 6. | Građevinski tehničar, referent održavanja | Broj saniranih objekata / površina | Br. | Vrijeme potrebno za sanaciju oštećenja | sati | | |
| 7. | Vodoinstalat-ter (1) | Broj opravljenih kvarova na vodovodnoj mreži | Br. | Broj opravljenih kvarova na kućnim priključcima (V) | Br. | Broj instaliranih vodomjera | Br. |
| 8. | Vodoinstalat-ter (2) | Broj opravljenih kvarova na kaalizacionoj mreži | Br. | Broj opravljenih kvarova na kućnim priključcima (K) | Br. | | |
| 9. | Referent za crtanje, Crtač, IT | Dužina ucrtane vodovodne mreže | km | Dužina ucrtane kanalizacione mreže | km | Broj otklonjenih kvarova na IT opremi i mreži | Br. |
| 10. | Referent za kontrolu kvaliteta vode | Broj urađenih analiza kvaliteta vode | Br. | Broj kontrola rezidualnog hlora u vodovodnoj mreži | Br. | | |
| 11. | Rukovaoc građevinskom mašinom | Vrijeme rada na mašini | sati | Broj intervencija dnevno | Br. | | |

| R/B | Opis pozicije (radnog mjesta) | Kriteriji / pokazatelji i način mjerenja istih za evaluaciju kvalitete rada zaposlenih | | | | | |
|-----|---|--|-------|--|-------|--|-------|
| | | Pokazatelj 1 | Mjera | Pokazatelj 2 | Mjera | Pokazatelj 3 | Mjera |
| 12. | Vozač | Vrijeme provedeno u vožnji | sati | Ukupna dužina prijeđenih dionica | km | Broj realiziranih putnih naloga | Br. |
| 13. | Referent plana i analize | Ukupna vrijednost ostvarenih prihoda | KM | Ukupna vrijednost ostvarenih troškova | KM | | |
| 14. | Referent za obradu podataka | Broj obrađenih podataka o korisnicima usluga | Br. | Broj obrađenih radnih naloga | Br. | | |
| 15. | Referent za fakturisanje isporučenih usluga | Broj izdatih računa (na vrijeme) | Br. | Broj analiziranih / kontroliranih korisnika usluga | Br. | | |
| 16. | Blagajnik | Broj naplaćenih računa | Br. | | % | | |
| 17. | Financijski i materijalni knjigovođa | Ukupni broj knjženja | Br. | | | | |
| 18. | Čitač vodomjera i inkasator | Broj ispravnih očitavanja | Br. | Broj dojavljenih kvarova na kućnim instalacijama | Br. | Broj otkrivenih ilegalnih priključaka | Br. |
| 19. | Referent za odnose sa korisnicima | Broj objavljenih tekstova na web stranici Broj provedenih analiza zadovoljstva korisnika uslugama Broj provedenih promotivnih događaja za JVP (dani otvorenih vrata i sl.) | Br. | Broj eveidentiranih žalbi korisnika usluga | Br. | Broj rješениh predmeta po žalbama korisnika usluga | |
| 20. | Referent za pravne poslove i utuženja | Broj podnesenih i realiziranih utuženja | Br. | Broj potpisanih ugovora sa korisnicima usluga | Br. | Broj pripremljenih i usvojenih internih akata | Br. |

| R/B | Opis pozicije (radnog mjesta) | Kriteriji / pokazatelji i način mjerenja istih za evaluaciju kvalitete rada zaposlenih | | | | | |
|-----|--|--|-------|--|-------|---|-------|
| | | Pokazatelj 1 | Mjera | Pokazatelj 2 | Mjera | Pokazatelj 3 | Mjera |
| 21. | Referent za upravljanje ljudskim resursima | Broj organiziranih obuka | Br. | Broj učesnika u aktivnostima učenja i razvoja, postignuti efekti i utjecaj na poslovanje | Br. | Broj i vrsta upita koje rješava referent za ljudske resurse | Br. |
| 22. | Referent za zaštitu na radu | Broj organiziranih obuka | Br. | | | | |
| 23. | Komunalni radnik | Broj učešća na otklanjanju kvarova | Br. | | | | |
| 24. | Referent na cisterni za odštopavanje | Broj uspješno realiziranih intervencija dnevno | Br. | Broj sati rada na cisterni | sati | Broj ispražnjenih septičkih jama | Br. |
| 25. | Referent dežurstva, čuvar | Broj sati provedenih na zadatku | Br. | | | | |
| 26. | Skladištar, magacioner | Broj izdatih artikala | Br. | | | | |
| 27. | Glavni knjigovođa | | | | | | |
| 28. | SCADA, IT, telemetrijski operateri | | | | | | |
| 29. | | | | | | | |
| 30. | | | | | | | |

06

Prijedlog mjera za poboljšanje uspješnosti rada zaposlenih / Nacrt

1. Uvod

Kad se govori o mjerenju uspješnosti preduzeća, osim na financijske pokazatelje uspješnosti poslovanja, prvenstveno se misli i na uspješnost ljudskog kapitala koji ujedno predstavlja i najvažniji faktor preduzeća o kojem uveliko ovisi njegov uspjeh.

Priroda preduzeća je orijentiranost na održivo i efikasno poslovanje, a kako su zaposlenici ti koji svojim angažmanom i radom doprinose pozitivnom ili negativnom trendu poslovanja preduzeća, fokus upravljačkih struktura usmjeren je upravo na zaposlenike, odnosno, na njihove radne performanse, iskustvo, znanja, vještine i ostalo.

Iz tog razloga je mjerenje uspješnosti rada zaposlenika veoma važno jer upravljačkim strukturama preduzeća daje informaciju o ljudskim potencijalima kojima raspolažu. Pri tom, mjerenje uspješnosti mora biti što je moguće objektivnije kako bi se adekvatno moglo nagraditi one zaposlenike koji svojim radom doprinose uspjehu preduzeća, ali i suprotno tome, da se ukaže na potrebne korekcije u radu i poslovanju onih zaposlenika koji svojim radom nisu zadovoljili i nisu dostigli željene rezultate.

2. Mjerenje uspješnosti rada – evaluacija radnog učinka zaposlenika

Kod evaluacije radnog učinka zaposlenika potrebno je obratiti pažnju na dva osnovna faktora:

- volja i posvećenost zaposlenika radu (*hoće da radi / neće da radi ; radi površno ili sa fokusom na dostizanje željenog rezultata rada*)
- znanje i vještine zaposlenika (*zna raditi / ne zna raditi*)

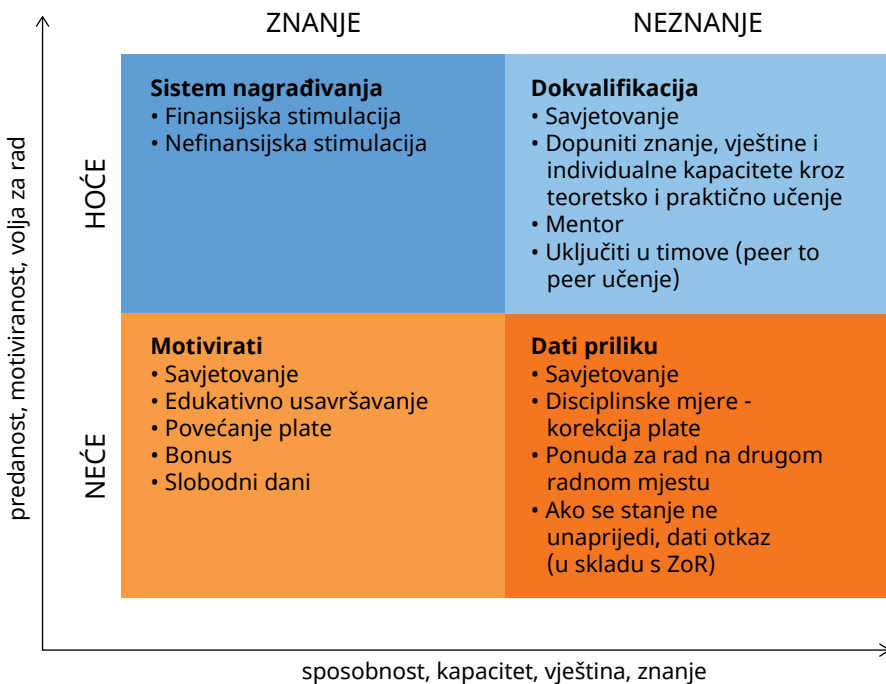
Kombinacija ovih faktora dovodi do različitih varijacija shodno kojim uprava preduzeća treba da preduzme različite mjere kako bi ili nagradilo zaposlenika ili ukazalo na potrebna poboljšanja kod onih zaposlenika kod kojih je procjena pokazala loše rezultate.

Moguće kombinacije su slijedeće:

1. Zaposlenik *hoće da radi* i *zna da radi*,
2. Zaposlenik *hoće da radi*, ali *ne zna raditi*,
3. Zaposlenik *neće da radi*, ali *zna raditi*,
4. Zaposlenik *neće da radi* i *ne zna raditi*.

U prvom slučaju uprava preduzeća u skladu sa svojom politikom i internim propisima poduzima mjere nagrađivanja, dok u ostalim slučajevima procjena radnog učinka zaposlenika nije dala pozitivne rezultate, te je shodno tome potrebno poduzeti mjere poboljšanja.

Kako bi se pregledno prikazala evaluacija radnog učinka zaposlenika koristeći navedena dva faktora izrađen je slijedeći grafički prikaz:



Slika 1: grafički prikaz evaluacije radnog učinka zaposlenika

3. Mjere za poboljšanje uspješnosti zaposlenika za koje je procjena pokazala loše rezultate

U skladu sa nalazima evaluacije radnog učinka uprava preduzeća poduzima odgovarajuće mjere.

3.1. Zaposlenik hoće da radi i zna raditi

Ovo je najbolja varijacija na prikazane faktore evaluacije radnog učinka. Podrazumijeva situaciju u kojoj zaposlenik ima volju za rad i ima znanje i vještine potrebne za rad. U takvim slučajevima uprava preduzeća poduzima mjere kako bi nagradila zaposlenika, a u skladu sa politikom preduzeća i internim propisima koji reguliraju nagrađivanje. Cilj nagrađivanja je zadržati voljnu karakteristiku zaposlenika, ali i pokazati ostalim zaposlenicima da se posvećenost radu, uz znanje, isplati.

Kroz intervju, razgovore i sastanke zaposlenicima je potrebno dati do znanja koliko su bitni za preduzeće i da uprava prepoznaje njihovo zalaganje i trud. Motivacija zaposlenika je izuzetno bitna u ovom dijelu, jer zaposleni primjećuju da neko prati njihov rad, te da se njihov rad cijeni. Motivacijske mjere koje se koriste su: finansijska stimulacija (direktna i indirektna) i nefinansijska stimulacija.

3.1.1. Finansijska stimulacija

3.1.1.1. Direktna finansijska stimulacija

Kao jedna od mjera za poboljšanje radnog učinka za zaposlenike koji znaju i žele raditi koristi se

direktna financijska stimulacija, u vidu povećanja plate i isplata bonusa. Motivacija u vidu povećanje plate podrazumijeva povećanje dijela plate direktno vezane za radni učinak, odnosno zaposlenik može dobiti stimulaciju na osnovnu plaću u skladu sa njegovim/njenim uspjehom.

Isplata bonusa (nagrada) također predstavlja financijsku stimulaciju. Bonus podrazumijeva nagrađivanje dobrih i iznadprosječnih rezultata rada i poslovanja, a temelji se na internim kriterijima za izračun bonusa. Za isplatu bonusa, preduzeće mora izdvojiti posebna sredstva (fond), a iznos sredstava se predviđa planom troškova za poslovnu godinu preduzeća.

3.1.1.2. Indirektna financijska stimulacija

Odobranje slobodnih dana zaposlenicima predstavlja indirektnu financijsku stimulaciju zaposlenika za nagrađivanje radne učinkovitosti. Podrazumijeva da zaposlenicima koji imaju dobre i iznadprosječne radne performanse uprava preduzeća odobrava slobodne dane, povrh dana godišnjeg i sedmičnog odmora, a u skladu sa politikom i internim propisima preduzeća. Također, neke od mjera za zaposlenike u takvim slučajevima su i odobranje korištenja službenog vozila i/ili mobitela, kao i mogućnost stipendiranja ili plaćanja školarine.

3.1.2. Nefinancijska stimulacija

Jedna od osnovnih mjera je mogućnost napredovanja u poslu na više (bolje plaćene) platne razine. Od ostalih mjera koriste se i klizno (fleksibilno) radno vrijeme, kraća radna sedmica, otvorena mogućnost biranja saradnika. Navedene mjere se koriste kao mogućnost i u skladu s internim propisima preduzeća.

3.2. Zaposlenik hoće da radi, ali ne zna raditi

U ovoj situaciji zaposlenik ima volju za rad, međutim ne posjeduje znanje i vještine potrebne za obavljanje poslova i aktivnosti datog radnog mjesta. Procjenjivanje rada zaposlenika rezultira činjenicom da njegov rad odstupa od traženih performansi za dato radno mjesto. To odstupanje ima odraz na efikasnost rada, pa stoga postoji potreba da se ta odstupanja lociraju, utvrde njihovi uzroci, te predvide i poduzmu odgovarajuće mjere za poboljšanje rada.

3.2.1. Savjetovanje

Ukoliko evaluacija radnog učinka zaposlenika pokaže nezadovoljavajuće (loše) rezultate, prvi korak jeste upoznavanje zaposlenika sa nalazima evaluacije i razgovor na tu temu. Kroz razgovor će se pokušati otkriti koji su to faktori mogli utjecati na loše rezultate procjene, definirati iste, te nastojati otkloniti i unaprijediti radne performanse zaposlenika.

Razgovori imaju za cilj:

- motivirati radnika (u ovom slučaju za sticanje nedostajućih znanja i vještina),
- naglasiti radniku koje vještine su mu dobro razvijene, te koje je potrebno dodatno razvijati,
- postizanje dugoročnog razvoja radnika.

Razgovor obavlja neposredni rukovodilac, uz podršku organizacione jedinice zadužene za ljudske resurse unutar preduzeća.

3.2.2. Dopuniti znanje, vještine i individualne kapacitet

Vještine i znanja zaposlenika moraju se kontinuirano unapređivati kako bi održala produktivnost. Brz tempo promjena, prouzrokovan ubrzanim tehnološkim razvojem, zahtjeva da se trenutne vještine zaposlenika moraju neprekidno unapređivati. Kroz proces evaluacije identificiraju se zaposlenici čije vještine nisu na optimalnom nivou. Uloga preduzeća, prvenstveno organizacione jedinice zadužene za ljudske resurse, je razvijati procese koji kontinuirano povećavaju učenje, znanje i razvoj vještina zaposlenika, a istovremeno minimiziraju vrijeme koje zaposlenici provode van svog radnog mjesta. U slučaju da procjena radnog učinka zaposlenika bude nezadovoljavajuća, zaposleniku bi se, u ovisnosti od nalaza procjene, pružila mogućnost jačanja kapaciteta kroz određene obuke. Nakon što zaposlenik prođe navedene obuke uradila bi se ponovna procjena, kako bi se utvrdilo da li su se performanse zaposlenika poboljšale. Dodatna mogućnost je samoobuka zaposlenika, gdje zaposlenik temeljem evaluacije radnog učinka samoinicijativno nastoji poboljšati individualne rezultate rada. U ovom slučaju do izražaja dodatno dolazi faktor volje zaposlenika čija inicijativa se može adekvatno nagraditi nekom od navedenih stimulativnih (motivacijskih) mjera.

3.2.3. Mentor

Jedna od mjera unapređenja performansi zaposlenika jeste i uvođenje instituta mentora u preduzeću. Ulogu mentora imali bi zaposlenici sa dužim radnim stažem i dobrom istorijom procjene radnog učinka. Proces bi podrazumijevao da se radnicima koji su imali loše rezultate procjene dodijeli mentor za određeni vremenski period (ne duži od 30 dana) kako bi u radu se mentorom poboljšali svoje performanse. Nakon isteka određenog vremenskog perioda provodila bi se reevaluacija zaposlenika kako bi se utvrdilo da li su mu se rezultati poboljšali.

3.2.4. Uključivanje u timove (peer to peer learning ili učenje kolege-od-kolege)

Učenje kolege-od-kolege podrazumijeva razmjenu znanja i iskustava (dijeljenje i pristup informacijama unutar preduzeća) od radnih kolega na istoj ili sličnoj hijerarhijskoj razini sa ciljem unapređenja procesa rada i radnog učinka zaposlenika.

3.3. Zaposlenik neće da radi, ali zna raditi

U ovom slučaju kod zaposlenika nedostaje faktor volje za obavljanje posla, posao odbija ili ga radi površno i bez zanimanja za rezultate rada. Zaposlenik nema želje, ali istovremeno posjeduje znanje, vještine i sposobnost za obavljanje poslova i aktivnosti svog radnog mjesta. Postoji razlika između stvarnog stanja zaposlenika i nekog željenog stanja, određenog sistematizacijom / opisom posla za određeno radno mjesto, i poslodavac pokušava smanjiti tu razliku. Motivacija je način kako smanjiti i manipulirati tom razlikom.

Zaposleniku se kroz razgovor jasno daje do znanja da će promjena u njegovom pristupu u obavljanju posla, odnosno iskazivanje volje za rad, povećanje radnog učinka, te postizanje dobrih i iznadprosječnih rezultata na radnom mjestu, rezultirati sa primjenom neke od navedenih stimulacijskih mjera.

3.3.1. Savjetovanje

Opisano u tački 3.2.1., osim što se u ovom slučaju motivacija radnika odnosi na povećanje interesa za dostizanje željenih rezultata rada.

3.3.2. Edukativno usavršavanje

Uz motivaciju, koja podiže moral zaposlenima i njihov interes za rezultate rada, treningom se žele poboljšati rezultati koji ne zadovoljavaju kriterije za određeno radno mjesto. U ovisnosti o poziciji, zaposlenici se u određenim intervalima šalju na internu ili eksternu obuku. Što je više zaposlenik upoznat sa misijom i uslugama preduzeća, može kvalitetnije obavljati radne zadatke, a rezultati rada postaju bolji. Obuke su opisane u tački 3.2.2. Dopuniti znanje, vještine i individualne kapacitete.

3.3.3. Financijska stimulacija

Mjere financijske stimulacije su opisane u tački 3.1.1.

3.3.4. Nefinancijska stimulacija

Mjere nefinancijske stimulacije su opisane u tački 3.1.2.

3.4. Zaposlenik neće da radi i ne zna raditi

Radi se o najlošijoj kombinaciji gore navedenih faktora volje i znanja za obavljanje posla. Kod ove grupe zaposlenika uočen je nedostatak volje za rad, ali isto tako i nepostojanje znanja za obavljanje poslova određenog radnog mjesta. Mjere koje su predviđene su motivacijskog karaktera i kaznene mjere.

3.4.1. Savjetovanje

Opisano u tački 3.2.1.

3.4.2. Usklađivanje plate sa rezultatima poslovanja zaposlenika (korekcija plate)

Prije donošenje odluke o korekciji plate na manji iznos potrebno je zaposlenom omogućiti podršku primjenom neke od prethodno navedenih mjera - proces unapređenja njegovih kapaciteta, bilo kroz stručnu obuku i individualni razvoj, bilo kroz institut mentorstva. Ako zaposlenik prihvati proces individualnog razvoja, odnosno jačanje sopstvenih kapaciteta, uprava preduzeća će prolongirati odluku o korekciji plate do kraja procesa jačanja kapaciteta (razvoja znanja) zaposlenog.

Na kraju procesa jačanja kapaciteta koji ne treba biti duži od 30 dana, vrši se proces reevaluacije radnog učinka zaposlenika.

Ukoliko zaposlenik ne prihvati ponuđenu mogućnost jačanja kapaciteta, odnosno mogućnost unapređenja sopstvenih vještina, ili mu se nakon procesa jačanja kapaciteta ne poboljša radni učinak, Uprava preduzeća može donijeti odluku o smanjenju zaposlenikove plate, u dijelu koji se veže za radni učinak. Plata se umanjuje za određeni vremenski period, u kojem se istovremeno obavezuje zaposlenika da unaprijedi svoj radni učinak.

3.4.3. Premještanje na drugo radno mjesto

Ukoliko prethodno navedene mjere ne urode unapređenjem radnog učinka zaposlenika, odnosno isti na ponovnoj procjeni pokaže loše rezultate, Uprava preduzeća može predložiti premještanje zaposlenika za rad na drugim poslovima ili mogućnost prekvalifikacije i dokvalifikacije za rad na

drugim poslovima, ukoliko za takvo nešto postoje uslovi unutar preduzeća.

Mjera podrazumijeva premještanje sa dotadašnjeg radnog mjesta na drugo radno mjesto na istoj ili nižoj platnoj razini, u skladu sa mogućnostima preduzeća.

3.4.4. Otpuštanje / otkaz

Mjera se koristi samo u krajnjim situacijama, kada niti jedna od prethodno pobrojanih mjera nije dala rezultat. Radi se o otkazivanju ugovora o radu za zaposlenika koji nije u mogućnosti da izvršava svoje obaveze iz radnog odnosa ni na jednom od radnih mjesta na kojima se nalazio, a u skladu sa važećim zakonskim odredbama o radu u BiH.

4. Zaključak

Kod procesa mjerenja uspješnosti potrebno je prvo definirati svrhu posla i način rada za svako pojedino radno mjesto unutar preduzeća, te odrediti kriterije radne uspješnosti sa kojima moraju biti upoznati svi zaposlenici i za koje moraju biti osposobljeni da ih i sami barem grubo procjene (sposobni za samo-evaluaciju, da bi mogli i bez vanjske evaluacije popravljati svoj rad). Drugi korak odnosi se na ocjenjivanje radne uspješnosti svakog pojedinog zaposlenika (evaluacija), nakon čega slijedi treći korak, a to je pružanje povratne informacije svakom zaposleniku lično. Četvrti i posljednji korak je određivanje i primjena mjera za poboljšanje radnog učinka kod zaposlenika kod kojih evaluacija nije dala pozitivan rezultat.

Jedan od važnijih ciljeva praćenja radne uspješnosti je svakako potreba za diferencijacijom radne snage unutar preduzeća, odnosno, utvrđivanjem potencijala i kadra bez kojeg se može. U skladu s tim, prepoznate potencijale je potrebno adekvatno nagraditi i zadržati, a kadar koji nije ostvario zadovoljavajuće rezultate potrebno je dodatno motivirati i razvijati, te potaknuti na veći doprinos. U krajnjim slučajevima moguća je i mjera otkaza ugovora o radu zaposleniku, naravno u skladu sa propisima koji reguliraju radne odnose.

07

Pravilnik o ocjenjivanju rada zaposlenika vodovodnih preduzeća (FBiH) / Nacrt

Na osnovu člana 75. Zakona o radu FBiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 26/16 i 89/18), članova 7, 8, 9, 10, 11, 12 i 13 Općeg kolektivnog ugovora za teritoriju FBiH, Statuta JKP/JVP, Ugovora / Odluke o organiziranju JKP/JVP usklađenom sa Zakonom o javnim preduzećima FBiH i Zakonom o privrednim društvima FBiH na prijedlog Uprave JKP/JVP, Nadzorni odbor JKP/JVP, na svojoj sjednici održanoj dana _____ godine donosi :

PRAVILNIK O OCJENJIVANJU RADA ZAPOSLENIH UJKP/JVP _____ (NACRT)

DIO PRVI - OPĆE ODREDBE

Član 1.

Ovim pravilnikom utvrđuju se pravila, način i kriteriji ocjenjivanja rada zaposlenih u JKP/JVP _____.

Član 2.

Ocjenjivanje rada zaposlenih u JKP/JVP _____ vrši se u cilju osiguranja kvalitetnog i profesionalnog obavljanja poslova i radnih zadataka kao i poticanja zaposlenih da konstantno unapređuju svoja stručna znanja, vještine i sposobnosti radi sticanja preduslova za obrazovanje, osposobljavanje, usavršavanje, nagrađivanje i napredovanje u preduzeću, na obrascima koji se nalaze u prilogu ovog Pravilnika i čine njegov sastavni dio.

DIO DRUGI – KRITERIJ ZA OCJENJIVANJE

Član 3.

Ocjena rada zasniva se na rezultatima postignutim u realizaciji poslova i zadataka predviđenih opisom radnog mjesta i ispunjenja radnih ciljeva koje za dati vremenski period utvrdi neposredno nadređeni zaposlenik.

Član 4.

Zaposlenik se ocjenjuje u skladu sa kriterijima svrstanim u dvije grupe, i to: opći i posebni kriteriji.

Opći kriteriji obuhvaćaju:

1. samostalnost (nezavisnost) u radu;
2. odnos prema poslu;
3. stvaralačke sposobnosti i inicijative (sposobnost iznalaženja rješenja i davanja ideja kojima se

- unapređuju radni procesi);
4. odnos prema radnim kolegama i trećim licima u obavljanju poslova i zadataka;
 5. spremnost prilagođavanju promjenama.

Posebni kriteriji:

Posebni kriteriji se odnose na stepen ispunjenja radnih ciljeva određenih za konkretnog zaposlenika i pokazuju u kolikoj mjeri je zaposlenik kvalitetno, tačno i precizno ispunio utvrđene radne ciljeve u zadanim vremenskim rokovima.

Član 5.

Samostalnost u radu

Samostalnost (nezavisnost) u radu pokazuje koliko je zaposlenik sposoban planirati i ispunjavati utvrđene radne ciljeve samostalno ili uz minimalnu pomoć i nadzor nadređenih, odnosno koliko je zaposlenik sposoban delegirati mu zadatak ili posao samostalno planirati, pripremiti, izvršiti i o istom izvijestiti.

Član 6.

Odnos prema poslu

Odnos prema poslu pokazuje radnu etiku zaposlenika koja se ogleda u spremnosti za rad, prisutnost na poslu i poštivanje radnog vremena, odgovornost i profesionalnost zaposlenika prema preduzeću i prema njegovim klijentima, zainteresiranosti i posvećenosti za izvršavanje delegiranih mu poslova i zadataka, te u efikasnosti i dosljednosti u radu i odnosu prema sredstvima rada.

Član 7.

Stvaralačke sposobnosti i inicijative

Stvaralačka sposobnost i inicijativa pokazuje se kroz kreativnu i inventivnu stranu radnog angažmana zaposlenika, a ogleda se u sposobnosti predviđanja događaja, iznalaženja potrebnih rješenja i davanja ideja kojima se unapređuju povjereni mu radni zadaci i poslovi, odnosno radni procesi u cjelini.

Član 8.

Odnos prema radnim kolegama i trećim licima u obavljanju poslova i zadataka

Odnos prema drugima u obavljanju poslova i zadataka pokazuje sposobnost skladne usmene i pismene interakcije zaposlenika sa radnim kolegama i klijentima prilikom obavljanja poslova i zadataka. Dodatno ogleda se i kroz posjedovanje i ispoljavanje entuzijazma i pozitivne energije, takta i samokontrole, kroz razvijenost osjećaja za timski rad i pripadnost preduzeću, shvaćanja značaja svoje uloge u njemu, kao i kroz orijentaciju zaposlenika za postizanje zadovoljstva korisnika usluga.

Član 9.

Spremnost prilagođavanju promjenama

Spremnost prilagođavanju promjenama izražava stepen fleksibilnosti koju zaposlenik pokazuje u pogledu prihvaćanja i primjene novih praksi i tehnologija, kao i prihvaćanja i brzom prilagođavanju potrebnim promjenama u dinamici i intenzitetu zadataka i poslova koje obavlja, kao i prihvaćanja

i afirmiranja novih rješenja koja služe unapređenju radnih procesa. Spremnost zaposlenika na kontinuirano profesionalno usavršavanje i primjenu stečenih znanja također je jedan od važnih pokazatelja spremnosti prilagođavanju promjenama.

Član 10.

Stepen ispunjenja utvrđenih radnih ciljeva

Stepen ispunjenja (ostvarenja) utvrđenih radnih ciljeva pokazuje u kolikoj mjeri je zaposlenik kvalitetno, tačno i precizno ispunio vlastite utvrđene radne ciljeve u zadatim vremenskim rokovima pri čemu se uzima u obzir težina utvrđenih radnih ciljeva, potrebno vrijeme za ispunjenje istih, te stepen opterećenosti zaposlenika zadacima vezanim za radne ciljeve u datom periodu ocjenjivanja.

DIO TREĆI – NAČIN OCJENJIVANJA

Član 11.

Radni učinak zaposlenika u JKP/JVP _____ ocjenjuje se jednom godišnje i to najkasnije do 20. decembra za tekuću godinu.

Rezultat evaluacije svakog od zaposlenika biće prezentiran zaposleniku individualno od strane neposredno nadređenog zaposlenika i/ili direktora preduzeća.

Član 12.

1. Ocjene se dodjeljuju na skali od 1 do 4 bez obzira na to da li se radi o ocjeni po općim kriterijima ili ocjeni stepena ispunjenja radnih ciljeva.
2. Ocjena po općim kriterijima predstavlja prosjek ocjena za sve postavljene kriterije (zbir ocjena po općim kriterijima podijeljen sa ukupnim brojem kriterija).
3. Ocjena stepena ispunjenja (ostvarenja) radnih ciljeva predstavlja prosjek ocjena za sve postavljene ciljeve (zbir ocjena za svaki pojedinačni cilj podijeljen sa brojem postavljenih ciljeva).
4. Konačna ocjena radnog učinka zaposlenika utvrđuje se na način da se saberu ocjene iz st. 2. i 3. ovog člana, a onda se dobiveni zbir podijeli sa dva.
5. Konačna ocjena radnog učinka iskazuje se i opisno i to u skladu sa sljedećom skalom:
 - a. "ne zadovoljava " (manje od 1,50);
 - b. "zadovoljava " (1,50 – 2,49);
 - c. "uspješan" (2,50 – 3,49);
 - d. "izuzetno uspješan" (3,5 i više).

DIO ČETVRTI – OCJENJIVANJE ZAPOSLENIKA

Član 13.

1. Zaposleniku u JKP/JVP _____ utvrđuju se radni ciljevi za period ocjenjivanja utvrđen Zakonom o radu i Pravilnikom o radu JKP/JVP, te Ugovorom o radu.
2. Radni ciljevi proizlaze iz opisa i svrhe radnog mjesta (sistematizacije radnog mjesta).
3. Radne ciljeve zaposlenika utvrđuje neposredno nadređeni zaposlenik ili direktor.
4. Radne ciljeve zaposlenika koji je na probnom radu utvrđuje neposredno nadređeni zaposlenik koji je mentor zaposlenika na probnom radu i koji je dužan da zaposleniku na probnom radu objasni šta se od njega očekuje u okviru svakog utvrđenog radnog cilja.
5. Radni ciljevi za naredni period ocjenjivanja utvrđuju se tokom razgovora o ocjenjivanju za prethodni period ocjenjivanja, a najkasnije 30 dana poslije početka perioda za ocjenjivanje.

Član 14.

Neposredno nadređeni zaposleniku u toku perioda za ocjenjivanje dužan je da:

1. redovno nadgleda rad zaposlenika i prikuplja podatke o tome koliko je zaposlenik uspješan u radu, uzimajući u obzir prirodu poslova, radne uslove i stepen iskustva zaposlenika;
2. dokumentira rad zaposlenika u periodu za ocjenjivanje tako što prikuplja dokaze, zapisuje i komentira bitne primjere o tome kako je zaposlenik radio.

Član 15.

1. Ocjenjivanje rada zaposlenika vrši se u toku razgovora sa zaposlenikom na obrascu koji je sastavni dio ovog Pravilnika.
2. Razgovor sa zaposlenikom obavlja se u atmosferi otvorenog dijaloga između zaposlenika i njegovog neposredno nadređenog zaposlenika i/ili direktora koji obavlja ocjenjivanje.
3. Razgovor treba da traje do 30 minuta i tom prilikom zaposlenik iznosi mišljenje o ispunjenju utvrđenih radnih ciljeva, a zatim neposredno nadređeni zaposlenik iznosi i obrazlaže svoje mišljenje o radu zaposlenika i prijedlog ocjene.

Član 16.

1. O konačnoj ocjeni rada zaposlenika Direktor Preduzeća putem službe / odsjeka / odjeljenja za kadrovske poslove donosi rješenje.
2. Ocjene "izuzetno uspješan" i "nezadovoljava" moraju biti posebno obrazložene i potkrijepljene činjenicama i dokazima.
3. Protiv rješenja iz stava 1. ovog člana zaposlenik može izjaviti žalbu Nadzornom odboru JKP/JVP u roku od osam dana od prijema rješenja.

Član 17.

1. Zaposlenik koji je ocijenjen ocjenom 'ne zadovoljava' dužan je proći kroz proceduru vanrednog ocjenjivanja u trajanju od tri mjeseca, počevši od dana kada je redovna ocjena postala konačna.
2. Vanredno ocjenjivanje se radi po istom principu kao i redovno s tim što se broj i zahtjevnost postavljenih ciljeva treba prilagoditi dužini perioda (tri mjeseca) unutar koga se prati i ocjenjuje učinkovitost rada zaposlenika.
3. Neposredno nadređeni zaposlenik je dužan da po izricanju ocjene 'ne zadovoljava' predloži mjere i aktivnosti za koje smatra da će omogućiti zaposleniku da u periodu vanrednog ocjenjivanja popravi učinkovitost u radu.
4. Za zaposlenika koji i za period vanrednog ocjenjivanja dobije ocjenu 'ne zadovoljava' pokreće se procedura stručnog osposobljavanja i usavršavanja u radu, odnosno postupak dokvalifikacija ili prekvalifikacija u radu, ako i nakon tog postupka ponovo dobije ocjenu 'ne zadovoljava' pokreće se procedura raskida radnog odnosa.

Član 18.

Za sve ostale zaposlenike koji su tokom ocjenjivanja radnog učinka dobili ocjenu veću od ocjene „ne zadovoljava“, odnosno za zaposlenike koji su pozitivno ocjenjeni i kojima je u razgovoru sa nadređenim zaposlenikom i/ili sa direktorom za svrhu unapređenja poslovanja preduzeća definirana potreba za dodatnom izgradnjom kapaciteta, odnosno potreba za dodatnom kvalifikacijom ili dokvalifikacijom (veća obučenost, uvođenje novih tehnologija i sl.), Uprava (direktor) preduzeća izrađuje i provodi Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP.

Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u preduzeću izrađuje Uprava (direktor) JKP/JVP, a isti usvaja Nadzorni odbor JKP/JVP. Na kraju svake kalendarske godine Uprava (direktor) preduzeća podnosi Nadzornom odboru JKP/JVP izvještaj o realizaciji Plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih za narednu radnu (kalendarsku) godinu.

Na osnovu provedenih obuka za kvalifikaciju ili dokvalifikaciju zaposlenika, odnosno za povećanje njihovih individualnih kapaciteta prema usvojenom Planu (Programu) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika, Uprava (direktor) preduzeća može da promovira zaposlenika na novo radno mjesto ili da zaposleniku na određenom radnom mjestu povjeri dodatne poslove i zadatke i na osnovu toga istom poveća plaću. Prethodno je potrebno da Uprava (direktor) preduzeća izmijeni i dopuni važeći Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.

DIO PETI- NAGRAĐIVANJE ZAPOSLENIKA

Član 19.

1. Nagrada predstavlja novčanu naknadu za zaposlenika kao rezultat ocjene za njegovu ocjenu „izuzetno uspješno“ u periodu ocjenjivanja. U slučaju da preduzeće zbog negativne financijske situacije zaposleniku ne može isplatiti predviđeni iznos nagrade, istu može dodijeliti u slobodnim radnim danima.
2. Nagrada se dodjeljuje jednokratno uz plaću za naredni mjesec nakon perioda ocjenjivanja.

3. Nagradu u visini od 30% prosječne plaće zaposlenih u preduzeću, isplaćene u posljednja tri mjeseca ili 7 slobodnih radnih dana, dobiva zaposlenik čiji je rad u prethodnom periodu ocjenjivanja ocijenjen ocjenom „izuzetno uspješan“.
4. Nagrada iz stava 3. ovog člana isplaćuje se jednom u toku kalendarske godine bez obzira na broj perioda ocjenjivanja u toku iste kalendarske godine.
5. Nagrade koje se dodjeljuju zaposlenicima ne smiju ugroziti financijsku održivost preduzeća.

Član 20.

Direktor preduzeća putem službe / odsjeka / odjeljenja za kadrovske poslove rješenjem o ocjenjivanju, utvrđuje i nagradu, u skladu sa odredbama ovog Pravilnika.

DIO ŠESTI – PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 21.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli preduzeća.

OBRAZAC ZA OCJENJIVANJE ZAPOSLENIKA U JKP/JVP

PERIOD OCJENJIVANJA: _____

DATUM OCJENJIVANJA: _____

DATUM POSTAVLJANJA CILJEVA: _____

OPĆI PODACI

| | |
|--------------------------------------|--|
| Ime i prezime zaposlenika: | |
| Naziv radnog mjesta zaposlenika: | |
| Organizaciona jedinica: | |
| Ime i prezime neposredno nadređenog: | |
| Radno mjesto neposredno nadređenog: | |
| Ime i prezime direktora Preduzeća: | |

1. RADNI CILJEVI

(definirati prema Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta za svako radno mjesto i za svaku godinu rada za koju se vrši ocjenjivanje, posebno)

| | |
|----------------|--------------------|
| Cilj 1: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 2: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 3: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 4: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 5: | Rok za ispunjenje: |

| | |
|--|--|
| Komentar neposredno nadređenog (opcionalno): | |
| Komentar zaposlenika (opcionalno): | |
| Komentar direktora JKP/JVP (u slučaju nesuglasica) | |

| 2. OCJENA RADA PO OPĆIM KRITERIJIMA Zaokruži odgovarajuću ocjenu. | | |
|--|---------|--------------------------------|
| Aspekt rada | Ocjena | Komentar neposredno nadređenog |
| 1. Samostalnost u radu | 1 2 3 4 | |
| 2. Efikasnost u radu | 1 2 3 4 | |
| 3. Stvaralačka sposobnost i inicijativa | 1 2 3 4 | |
| 4. Odnos prema radnim kolegama i trećim licima u obavljanju poslova i zadataka | 1 2 3 4 | |
| 5. Spremnost prilagođavanja promjenama | 1 2 3 4 | |
| 6. Dodatni kriterij (opcionalno) | 1 2 3 4 | |
| Prosječna ocjena (zbir svih ocjena podijeljen sa brojem kriterija) | | |

3. OCJENA RADA PO POSEBNIM KRITERIJIMA

(stepen ispunjenja radnih ciljeva)

Dodijeli odgovarajuću ocjenu od 1 do 4.

| Cilj | Period (kvartalno) | | | | Prosječna ocjena po cilju | Konačna ocjena po cilju | Komentar neposredno nadređenog |
|---|--------------------|----|----|----|---------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | K1 | K2 | K3 | K4 | | | |
| Opće dužnosti radnog mjesta* | | | | | | | |
| Cilj 1 | | | | | | | |
| Specifične dužnosti radnog mjesta* | | | | | | | |
| Cilj 2 | | | | | | | |
| Cilj 3 | | | | | | | |
| Cilj 4 | | | | | | | |
| Cilj 5 | | | | | | | |
| Konačna godišnja ocjena ispunjenja (ostvarenja) radnih ciljeva (zbir konačnih ocjena podijeljen sa brojem postavljenih ciljeva) | | | | | | | |

* - pogledaj obrazloženje u napomeni dole ispod tabela

4. OCJENA SVEUKUPNOG RADNOG UČINKA

| | | |
|---|--|--|
| Ocjena sveukupnog radnog učinka zaposlenika (zbir prosječne ocjene iz tačke 2. i krajnje ocjene iz tačke 3. podijeljen sa 2) | | |
| Deskriptivna ocjena radnog učinka zaposlenika (obilježiti sa X pored odgovarajuće ocjene) | Ne zadovoljava (manje od 1,50) | |
| | Zadovoljava (od 1,50 do 2,49) | |
| | Uspješan (od 2,50 do 3,49) | |
| | Izuzetno uspješan (od 3,50 i više) | |
| Komentar neposredno nadređenog: | | |
| Komentar zaposlenika: | | |
| Komentar direktora: | | |

5. PRIJEDLOG ZA STRUČNO OBRAZOVANJE, OSPOSOBLJAVANJE I USAVRŠAVANJE

| Oblasti rada u kojima se preporučuje obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje | Obrazloženje |
|--|--------------|
| a) | |
| b) | |
| c) | |

6. SANKCIONIRANJE ZAPOSLENIKA

Sankcioniranje zaposlenika koji je tokom ocjenjivanja dobio vrlo loše ocjene prema općim i posebnim kriterijima ili koji svojom neprofesionalnošću i neodgovornošću redovno i kontinuirano ugrožava poslovni proces, radnu disciplinu i atmosferu Uprava (direktor) preduzeća će provoditi prema važećim propisima i internim aktima preduzeća: Zakonu o radu, Pravilniku o radu i Ugovoru o radu (sa zaposlenikom).

7. VERIFIKACIJA POSTUPKA

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|--|
| Potpis neposredno nadređenog: | | Datum: | |
| Potpis uposlenika: | | Datum: | |
| Potpis direktora: | | Datum: | |

Napomena

U Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta potrebno je definirati:

- Opće dužnosti zaposlenika:
 - Opća upravljačka uloga u poduzeću
 - Planiranje
 - Vodstvo
 - Izvršavanje
 - Kontrola
 - Razvoj
- Specifične dužnosti:
 - Specifične dužnosti svakog radnog mjesta prikazuju aktivnosti koje svakodnevno provodi određeni zaposlenik prema sistematizaciji svog radnog mjesta, te prema kriterijima radnog učinka ostvaruje postavljene ciljeve i postiže određene rezultate. Fokus treba biti usmjeren na ostvarenje specifičnih rezultata tog radnog mjesta koji se utvrđuju prema ranije uspostavljenim kriterijima radnog učinka.

08

Pravilnik o ocjenjivanju rada zaposlenika vodovodnih preduzeća (RS) / Nacrt

Na osnovu člana 4. Zakona o radu RS („Službeni glasnik Republike Srpske broj: 1/16 i 66/2018), članova 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 Ošteg kolektivnog ugovora za teritoriju RS, Statuta JKP/JVP, Ugovora / Odluke o organiziranju JKP/JVP usklađenom sa Zakonom o javnim preduzećima RS i Zakonom o privrednim društvima RS na prijedlog Uprave JKP/JVP, Nadzorni odbor JKP/JVP, na svojoj sjednici održanoj dana _____ godine donosi:

PRAVILNIK O OCJENJIVANJU RADA ZAPOSLENIH U JKP/JVP _____ (NACRT)

DIO PRVI - OPĆE ODREDBE

Član 1.

Ovim pravilnikom utvrđuju se pravila, način i kriteriji ocjenjivanja rada zaposlenih u JKP/JVP _____.

Član 2.

Ocjenjivanje rada zaposlenih u JKP/JVP _____ vrši se u cilju osiguranja kvalitetnog i profesionalnog obavljanja poslova i radnih zadataka kao i poticanja zaposlenih da konstantno unapređuju svoja stručna znanja, vještine i sposobnosti radi sticanja preduslova za obrazovanje, osposobljavanje, usavršavanje, nagrađivanje i napredovanje u preduzeću, na obrascima koji se nalaze u prilogu ovog Pravilnika i čine njegov sastavni dio.

DIO DRUGI – KRITERIJ ZA OCJENJIVANJE

Član 3.

Ocjena rada zasniva se na rezultatima postignutim u realizaciji poslova i zadataka predviđenih opisom radnog mjesta i ispunjenja radnih ciljeva koje za dati vremenski period utvrdi neposredno nadređeni zaposlenik.

Član 4.

Zaposlenik se ocjenjuje u skladu sa kriterijima svrstanim u dvije grupe, i to: opšti i posebni kriteriji.

Opšti kriteriji obuhvaćaju:

1. samostalnost (nezavisnost) u radu;
2. odnos prema poslu;
3. stvaralačke sposobnosti i inicijative (sposobnost iznalaženja rješenja i davanja ideja kojima se unapređuju radni procesi);
4. odnos prema radnim kolegama i trećim licima u obavljanju poslova i zadataka;
5. spremnost prilagođavanju promjenama.

Posebni kriteriji:

Posebni kriteriji se odnose na stepen ispunjenja radnih ciljeva određenih za konkretnog zaposlenika i pokazuju u kolikoj mjeri je zaposlenik kvalitetno, tačno i precizno ispunio utvrđene radne ciljeve u zadanim vremenskim rokovima.

Član 5.

Samostalnost u radu

Samostalnost (nezavisnost) u radu pokazuje koliko je zaposlenik sposoban planirati i ispunjavati utvrđene radne ciljeve samostalno ili uz minimalnu pomoć i nadzor nadređenih, odnosno koliko je zaposlenik sposoban delegirati mu zadatak ili posao samostalno planirati, pripremiti, izvršiti i o istom izvijestiti.

Član 6.

Odnos prema poslu

Odnos prema poslu pokazuje radnu etiku zaposlenika koja se ogleda u spremnosti za rad, prisutnost na poslu i poštivanje radnog vremena, odgovornost i profesionalnost zaposlenika prema preduzeću i prema njegovim klijentima, zainteresiranosti i posvećenosti za izvršavanje delegiranih mu poslova i zadataka, te u efikasnosti i dosljednosti u radu i odnosu prema sredstvima rada.

Član 7.

Stvaralačke sposobnosti i inicijative

Stvaralačka sposobnost i inicijativa pokazuje se kroz kreativnu i inventivnu stranu radnog angažmana zaposlenika, a ogleda se u sposobnosti predviđanja događaja, iznalaženja potrebnih rješenja i davanja ideja kojima se unapređuju povjereni mu radni zadaci i poslovi, odnosno radni procesi u cjelini.

Član 8.

Odnos prema radnim kolegama i trećim licima u obavljanju poslova i zadataka

Odnos prema drugima u obavljanju poslova i zadataka pokazuje sposobnost skladne usmene i pismene interakcije zaposlenika sa radnim kolegama i klijentima prilikom obavljanja poslova i zadataka. Dodatno ogleda se i kroz posjedovanje i ispoljavanje entuzijazma i pozitivne energije,

takta i samokontrole, kroz razvijenost osjećaja za timski rad i pripadnost preduzeću, shvaćanja značaja svoje uloge u njemu, kao i kroz orijentaciju zaposlenika za postizanje zadovoljstva korisnika usluga.

Član 9.

Spremnost prilagođavanju promjenama

Spremnost prilagođavanju promjenama izražava stepen fleksibilnosti koju zaposlenik pokazuje u pogledu prihvaćanja i primjene novih praksi i tehnologija, kao i prihvaćanja i brzom prilagođavanju potrebnim promjenama u dinamici i intenzitetu zadataka i poslova koje obavlja, kao i prihvaćanja i afirmiranja novih rješenja koja služe unapređenju radnih procesa. Spremnost zaposlenika na kontinuirano profesionalno usavršavanje i primjenu stečenih znanja također je jedan od važnih pokazatelja spremnosti prilagođavanju promjenama.

Član 10.

Stepen ispunjenja utvrđenih radnih ciljeva

Stepen ispunjenja (ostvarenja) utvrđenih radnih ciljeva pokazuje uolikoj mjeri je zaposlenik kvalitetno, tačno i precizno ispunio vlastite utvrđene radne ciljeve u zadatim vremenskim rokovima pri čemu se uzima u obzir težina utvrđenih radnih ciljeva, potrebno vrijeme za ispunjenje istih, te stepen opterećenosti zaposlenika zadacima vezanim za radne ciljeve u datom periodu ocjenjivanja.

DIO TREĆI – NAČIN OCJENJIVANJA

Član 11.

Radni učinak zaposlenika u JKP/JVP _____ ocjenjuje se jednom godišnje i to najkasnije do 20. decembra za tekuću godinu.

Rezultat evaluacije svakog od zaposlenika biće prezentiran zaposleniku individualno od strane neposredno nadređenog zaposlenika i/ili direktora preduzeća.

Član 12.

1. Ocjene se dodjeljuju na skali od 1 do 4 bez obzira na to da li se radi o ocjeni po općim kriterijima ili ocjeni stepena ispunjenja radnih ciljeva.
2. Ocjena po općim kriterijima predstavlja prosjek ocjena za sve postavljene kriterije (zbir ocjena po općim kriterijima podijeljen sa ukupnim brojem kriterija).
3. Ocjena stepena ispunjenja (ostvarenja) radnih ciljeva predstavlja prosjek ocjena za sve postavljene ciljeve (zbir ocjena za svaki pojedinačni cilj podijeljen sa brojem postavljenih ciljeva).
4. Konačna ocjena radnog učinka zaposlenika utvrđuje se na način da se saberu ocjene iz st. 2. i 3. ovog člana, a onda se dobiveni zbir podijeli sa dva.
5. Konačna ocjena radnog učinka iskazuje se i opisno i to u skladu sa sljedećom skalom:

- a. "ne zadovoljava " (manje od 1,50);
- b. "zadovoljava " (1,50 – 2,49);
- c. "uspješan" (2,50 – 3,49);
- d. "izuzetno uspješan" (3,5 i više).

DIO ČETVRTI – OCJENJIVANJE ZAPOSLENIKA

Član 13.

1. Zaposleniku u JKP/JVP _____ utvrđuju se radni ciljevi za period ocjenjivanja utvrđen Zakonom o radu i Pravilnikom o radu JKP/JVP, te Ugovorom o radu.
2. Radni ciljevi proizlaze iz opisa i svrhe radnog mjesta (sistematizacije radnog mjesta).
3. Radne ciljeve zaposlenika utvrđuje neposredno nadređeni zaposlenik ili direktor.
4. Radne ciljeve zaposlenika koji je na probnom radu utvrđuje neposredno nadređeni zaposlenik koji je mentor zaposlenika na probnom radu i koji je dužan da zaposleniku na probnom radu objasni šta se od njega očekuje u okviru svakog utvrđenog radnog cilja.
5. Radni ciljevi za naredni period ocjenjivanja utvrđuju se tokom razgovora o ocjenjivanju za prethodni period ocjenjivanja, a najkasnije 30 dana poslije početka perioda za ocjenjivanje.

Član 14.

Neposredno nadređeni zaposleniku u toku perioda za ocjenjivanje dužan je da:

1. redovno nadgleda rad zaposlenika i prikuplja podatke o tome koliko je zaposlenik uspješan u radu, uzimajući u obzir prirodu poslova, radne uslove i stepen iskustva zaposlenika;
2. dokumentira rad zaposlenika u periodu za ocjenjivanje tako što prikuplja dokaze, zapisuje i komentira bitne primjere o tome kako je zaposlenik radio.

Član 15.

1. Ocjenjivanje rada zaposlenika vrši se u toku razgovora sa zaposlenikom na obrascu koji je sastavni dio ovog Pravilnika.
2. Razgovor sa zaposlenikom obavlja se u atmosferi otvorenog dijaloga između zaposlenika i njegovog neposredno nadređenog zaposlenika i/ili direktora koji obavlja ocjenjivanje.
3. Razgovor treba da traje do 30 minuta i tom prilikom zaposlenik iznosi mišljenje o ispunjenju utvrđenih radnih ciljeva, a zatim neposredno nadređeni zaposlenik iznosi i obrazlaže svoje mišljenje o radu zaposlenika i prijedlog ocjene.

Član 16.

1. O konačnoj ocjeni rada zaposlenika Direktor Preduzeća putem službe / odsjeka / odjeljenja za kadrovske poslove donosi rješenje.
2. Ocjene "izuzetno uspješan" i "nezadovoljava" moraju biti posebno obrazložene i potkrijepljene

činjenicama i dokazima.

3. Protiv rješenja iz stava 1. ovog člana zaposlenik može izjaviti žalbu Nadzornom odboru JKP/JVP u roku od osam dana od prijema rješenja.

Član 17.

1. Zaposlenik koji je ocijenjen ocjenom 'ne zadovoljava' dužan je proći kroz proceduru vanrednog ocjenjivanja u trajanju od tri mjeseca, počevši od dana kada je redovna ocjena postala konačna.
2. Vanredno ocjenjivanje se radi po istom principu kao i redovno s tim što se broj i zahtjevnost postavljenih ciljeva treba prilagoditi dužini perioda (tri mjeseca) unutar koga se prati i ocjenjuje učinkovitost rada zaposlenika.
3. Neposredno nadređeni zaposlenik je dužan da po izricanju ocjene 'ne zadovoljava' predloži mjere i aktivnosti za koje smatra da će omogućiti zaposleniku da u periodu vanrednog ocjenjivanja popravi učinkovitost u radu.
4. Za zaposlenika koji i za period vanrednog ocjenjivanja dobije ocjenu 'ne zadovoljava' pokreće se procedura stručnog osposobljavanja i usavršavanja u radu, odnosno postupak dokvalifikacija ili prekvalifikacija u radu, ako i nakon tog postupka ponovo dobije ocjenu 'ne zadovoljava' pokreće se procedura raskida radnog odnosa.

Član 18.

Za sve ostale zaposlenike koji su tokom ocjenjivanja radnog učinka dobili ocjenu veću od ocjene „ne zadovoljava“, odnosno za zaposlenike koji su pozitivno ocjenjeni i kojima je u razgovoru sa nadređenim zaposlenikom i/ili sa direktorom za svrhu unapređenja poslovanja preduzeća definirana potreba za dodatnom izgradnjom kapaciteta, odnosno potreba za dodatnom kvalifikacijom ili dokvalifikacijom (veća obučenost, uvođenje novih tehnologija i sl.), Uprava (direktor) preduzeća izrađuje i provodi Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP.

Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u preduzeću izrađuje Uprava (direktor) JKP/JVP, a isti usvaja Nadzorni odbor JKP/JVP. Na kraju svake kalendarske godine Uprava (direktor) preduzeća podnosi Nadzornom odboru JKP/JVP izvještaj o realizaciji Plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih za narednu radnu (kalendarsku) godinu.

Na osnovu provedenih obuka za kvalifikaciju ili dokvalifikaciju zaposlenika, odnosno za povećanje njihovih individualnih kapaciteta prema usvojenom Planu (Programu) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika, Uprava (direktor) preduzeća može da promovira zaposlenika na novo radno mjesto ili da zaposleniku na određenom radnom mjestu povjeri dodatne poslove i zadatke i na osnovu toga istom poveća plaću. Prethodno je potrebno da Uprava (direktor) preduzeća izmijeni i dopuni važeći Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.

DIO PETI- NAGRAĐIVANJE ZAPOSLENIKA

Član 19.

1. Nagrada predstavlja novčanu naknadu za zaposlenika kao rezultat ocjene za njegovu ocjenu „izuzetno uspješno“ u periodu ocjenjivanja. U slučaju da preduzeće zbog negativne financijske situacije zaposleniku ne može isplatiti predviđeni iznos nagrade, istu može dodijeliti u slobodnim radnim danima.
2. Nagrada se dodjeljuje jednokratno uz plaću za naredni mjesec nakon perioda ocjenjivanja.
3. Nagradu u visini od 30% prosječne plaće zaposlenih u preduzeću, isplaćene u posljednja tri mjeseca ili 7 slobodnih radnih dana, dobiva zaposlenik čiji je rad u prethodnom periodu ocjenjivanja ocijenjen ocjenom „izuzetno uspješan“.
4. Nagrada iz stava 3. ovog člana isplaćuje se jednom u toku kalendarske godine bez obzira na broj perioda ocjenjivanja u toku iste kalendarske godine.
5. Nagrade koje se dodjeljuju zaposlenicima ne smiju ugroziti financijsku održivost preduzeća.

Član 20.

Direktor preduzeća putem službe / odsjeka / odjeljenja za kadrovske poslove rješenjem o ocjenjivanju, utvrđuje i nagradu, u skladu sa odredbama ovog Pravilnika.

DIO ŠESTI – PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 21.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli preduzeća.

OBRAZAC ZA OCJENJIVANJE ZAPOSLENIKA U JKP/JVP

PERIOD OCJENJIVANJA: _____

DATUM OCJENJIVANJA: _____

DATUM POSTAVLJANJA CILJEVA: _____

OPĆI PODACI

| | |
|--------------------------------------|--|
| Ime i prezime zaposlenika: | |
| Naziv radnog mjesta zaposlenika: | |
| Organizaciona jedinica: | |
| Ime i prezime neposredno nadređenog: | |
| Radno mjesto neposredno nadređenog: | |
| Ime i prezime direktora Preduzeća: | |

1. RADNI CILJEVI

(definirati prema Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta za svako radno mjesto i za svaku godinu rada za koju se vrši ocjenjivanje, posebno)

| | |
|---------|--------------------|
| Cilj 1: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 2: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 3: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 4: | Rok za ispunjenje: |
| Cilj 5: | Rok za ispunjenje: |

| | |
|--|--|
| Komentar neposredno nadređenog (opcionalno): | |
| Komentar zaposlenika (opcionalno): | |
| Komentar direktora JKP/JVP (u slučaju nesuglasica) | |

| 2. OCJENA RADA PO OPĆIM KRITERIJIMA Zaokruži odgovarajuću ocjenu. | | |
|--|---------|--------------------------------|
| Aspekt rada | Ocjena | Komentar neposredno nadređenog |
| 1. Samostalnost u radu | 1 2 3 4 | |
| 2. Efikasnost u radu | 1 2 3 4 | |
| 3. Stvaralačka sposobnost i inicijativa | 1 2 3 4 | |
| 4. Odnos prema radnim kolegama i trećim licima u obavljanju poslova i zadataka | 1 2 3 4 | |
| 5. Spremnost prilagođavanja promjenama | 1 2 3 4 | |
| 6. Dodatni kriterij (opcionalno) | 1 2 3 4 | |
| Prosječna ocjena (zbir svih ocjena podijeljen sa brojem kriterija) | | |

3. OCJENA RADA PO POSEBNIM KRITERIJIMA

(stepen ispunjenja radnih ciljeva)

Dodijeli odgovarajuću ocjenu od 1 do 4.

| Cilj | Period (kvartalno) | | | | Prosječna ocjena po cilju | Konačna ocjena po cilju | Komentar neposredno nadređenog |
|---|--------------------|----|----|----|---------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | K1 | K2 | K3 | K4 | | | |
| Opće dužnosti radnog mjesta* | | | | | | | |
| Cilj 1 | | | | | | | |
| Specifične dužnosti radnog mjesta* | | | | | | | |
| Cilj 2 | | | | | | | |
| Cilj 3 | | | | | | | |
| Cilj 4 | | | | | | | |
| Cilj 5 | | | | | | | |
| Konačna godišnja ocjena ispunjenja (ostvarenja) radnih ciljeva (zbir konačnih ocjena podijeljen sa brojem postavljenih ciljeva) | | | | | | | |

* - pogledaj obrazloženje u napomeni dole ispod tabela

4. OCJENA SVEUKUPNOG RADNOG UČINKA

| | | |
|---|--|--|
| Ocjena sveukupnog radnog učinka zaposlenika (zbir prosječne ocjene iz tačke 2. i krajnje ocjene iz tačke 3. podijeljen sa 2) | | |
| Deskriptivna ocjena radnog učinka zaposlenika (obilježiti sa X pored odgovarajuće ocjene) | Ne zadovoljava (manje od 1,50) | |
| | Zadovoljava (od 1,50 do 2,49) | |
| | Uspješan (od 2,50 do 3,49) | |
| | Izuzetno uspješan (od 3,50 i više) | |
| Komentar neposredno nadređenog: | | |
| Komentar zaposlenika: | | |
| Komentar direktora: | | |

5. PRIJEDLOG ZA STRUČNO OBRAZOVANJE, OSPOSOBLJAVANJE I USAVRŠAVANJE

| Oblasti rada u kojima se preporučuje obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje | Obrazloženje |
|--|--------------|
| a) | |
| b) | |
| c) | |

6. SANKCIONIRANJE ZAPOSLENIKA

Sankcioniranje zaposlenika koji je tokom ocjenjivanja dobio vrlo loše ocjene prema općim i posebnim kriterijima ili koji svojom neprofesionalnošću i neodgovornošću redovno i kontinuirano ugrožava poslovni proces, radnu disciplinu i atmosferu Uprava (direktor) preduzeća će provoditi prema važećim propisima i internim aktima preduzeća: Zakonu o radu, Pravilniku o radu i Ugovoru o radu (sa zaposlenikom).

7. VERIFIKACIJA POSTUPKA

| | | | |
|-------------------------------|--|--------|--|
| Potpis neposredno nadređenog: | | Datum: | |
| Potpis uposlenika: | | Datum: | |
| Potpis direktora: | | Datum: | |

Napomena

U Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta potrebno je definirati:

- Opće dužnosti zaposlenika:
 - Opća upravljačka uloga u poduzeću
 - Planiranje
 - Vodstvo
 - Izvršavanje
 - Kontrola
 - Razvoj
- Specifične dužnosti:
 - Specifične dužnosti svakog radnog mjesta prikazuju aktivnosti koje svakodnevno provodi određeni zaposlenik prema sistematizaciji svog radnog mjesta, te prema kriterijima radnog učinka ostvaruje postavljene ciljeve i postiže određene rezultate. Fokus treba biti usmjeren na ostvarenje specifičnih rezultata tog radnog mjesta koji se utvrđuju prema ranije uspostavljenim kriterijima radnog učinka.

09

Procedure za obrazovanje zaposlenika vodovodnih preduzeća (RS)

/ Nacrt

1. SVRHA I CILJ PROCEDURE

Korištenje Procedura za obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika u poslovanju JKP/JVP.

Uspostava efikasnog i otvorenog sistema obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih (odraslih osoba) u JKP/JVP je u njihovom najboljem interesu, koji će kroz vlastiti razvoj doprinijeti ostvarivanju razvojnih ciljeva preduzeća kojem pripadaju.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Nadležne organizacione jedinice u JKP/JVP.

3. PRAVNI OSNOV

U svrhu izrade Procedura za provođenje obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP korištena je Odluka o usvajanju principa i standarda u oblasti obrazovanja odraslih u BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 39/14) koju je 19. 5. 2014. godine usvojilo Vijeće ministara BiH. Ovom odlukom usvojeni su principi i standardi u oblasti obrazovanja odraslih u BiH.

Postojeći propisi u RS (Zakon o radu RS i Opšti kolektivni ugovor RS) definiraju prava i obaveze Poslodavca i Zaposlenika u vezi mogućnosti obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih posebno za:

- dopunsko osposobljavanje za rukovanje sredstvima rada i sredstvima zaštite na radu ako je to neophodno za bezbjedno rukovanje tim sredstvima i za njihovo namjensko korištenje,
- stručnog osposobljavanja i usavršavanja, u skladu sa zahtjevima i potrebama radnog mjesta radnika, a posebno kada dođe do usvajanja i primjene novih metoda u organizaciji i tehnologiji rada

Troškovi obrazovanja, stručnog osposobljavanja i usavršavanja obezbjeđuju se iz sredstava Poslodavca i drugih izvora, u skladu sa zakonom i općim aktom.

U svrhu uspješnog praćenja i ocjenjivanja rada svojih zaposlenih obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP potrebno je da Poslodavac (JKP/JVP) na osnovu važećeg Zakona o radu prethodno izradi i na nivou Uprave ili Nadzornog odbora usvoji Pravilnik o radu.

U Pravilniku o radu Poslodavac (JKP/JVP) treba da definiira osnovu za:

- izradu Pravilnika o ocjenjivanju rada zaposlenih u JKP/JVP,
- izradu Procedura za provođenje obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja za rad svojih zaposlenih.

4. TERMINOLOGIJA

Pojmovi upotrijebljeni u ovom dokumentu imaju sljedeće značenje:

- **Obrazovanje odraslih** je skup procesa učenja, formalnih i ostalih, u kojem odrasle osobe (u skladu sa definicijom odrasle osobe u društvima kojima pripadaju) razvijaju svoje sposobnosti, obogaćuju svoje znanje i unapređuju svoje tehničke i profesionalne kvalifikacije ili ih preusmjeravaju da bi zadovoljile svoje potrebe ili potrebe svojih društava.
- **Formalno obrazovanje** odraslih učenje usmjereno od strane nastavnika ili instruktora koje se stiče u obrazovnim ustanovama, a prema nastavnim planovima i programima odobrenim od nadležnih obrazovnih vlasti;
- **Neformalno obrazovanje** odraslih - organiziran proces učenja i obrazovanja usmjeren ka usavršavanju, specijalizaciji i dopunjavanju znanja, vještina i sposobnosti prema posebnim programima koje izvide organizatori obrazovanja (redovne škole, centri za obuku, kompanije, agencije i slično);
- **Prekvalifikacija** podrazumijeva obrazovanje i osposobljavanje koje zaposleniku, koji je već prethodno stekao neko stručno zvanje odnosno zanimanje, omogućava da stekne nove sposobnosti za obavljanje novog zanimanja ili nove profesionalne djelatnosti;
- **Dokvalifikacija** podrazumijeva dodatno stručno obrazovanje zaposlenika prema posebno utvrđenim diferenciranim programima, radi sticanja višeg stepena kvalifikacije u okviru istog zanimanja;
- **Usavršavanje** podrazumijeva svaki oblik obrazovanja nakon završenog inicijalnog obrazovanja ili tokom radnog vijeka koje treba pomoći osobi da poboljša ili aktualizira svoja već stečena znanja i/ili sposobnosti, da stekne nove sposobnosti u pogledu profesionalnog napredovanja i da se lično i profesionalno usavršava;
- **Osposobljavanje** podrazumijeva obrazovanje i osposobljavanje za uključivanje u rad nakon završene osnovne škole, za obavljanje jednostavnih i manje složenih poslova određenog zanimanja;

5. OPIS PROCESA

Obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika JKP/JVP uključuje:

- Praćenje i ocjenjivanje rada zaposlenika,
- Planiranje (programiranje),
- Provođenje procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja.

5.1. Praćenje i ocjenjivanje rada zaposlenih u JKP/JVP

Prije službenog pokretanja procesa redovnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih potrebno je da Poslodavac također redovno provodi proceduru definiranu Pravilnikom o ocjenjivanju rada zaposlenih u JKP/JVP. Ovu proceduru je potrebno provesti u svrhu ocjene efikasnosti rada zaposlenika, definiranja novih potreba unapređene organizacije rada, procesa rada i tehničko-tehnološkim unapređenja, te shodno tome definiranja potreba povećanjem obučenosti zaposlenih.

5.2 Planiranje (programiranje) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP

Plan (program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja

Nakon provođenja procedure ocjenjivanja zaposlenika prema pomenutom Pravilniku o ocjenjivanju rada zaposlenih u JKP/JVP Poslodavac će na kraju tekuće godine definirati koji zaposlenici trebaju pristupiti dodatnom obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju, te prema tome izraditi odgovarajući Plan (ili Program) na nivou JKP/JVP.

Plan (program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih treba sadržavati sljedeće:

- ciljeve i očekivane rezultate,
- način (metodologiju) provođenja plana,
- vrste obuka koje trebaju pohađati pojedini zaposlenici,
- vrijeme potrebno za izvršenje određenih obuka,
- predviđene troškove (financijska sredstva).

Pored toga, Poslodavac će u pomenutom Planu (Programu), a shodno iskustvu iz prethodne poslovne godine, predvidjeti i dodatna financijska sredstva za realizaciju pohađanja ostalih programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih koji se mogu eventualno javiti kao potreba u toku naredne poslovne godine.

Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP treba da bude izrađen u skladu sa važećim Poslovnim planom JKP/JVP, odnosno sa njegovim dijelom koji se odnosi na planiranje razvoja ljudskih resursa u JKP/JVP.

U pomenutom Planu (programu) potrebno je za svakog zaposlenika precizno navesti da li se dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje provodi u svrhu njegove prekvalifikacije ili dokvalifikacije.

Planiranje (programiranje) obrazovanja, osposobljavanja i obučavanja na zahtjev Zaposlenika

Obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika provodi se i na osnovu pojedinačnog zahtjeva Zaposlenika za obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje koji također treba sadržavati sve elemente pomenutog plana (programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP.

Zaposlenik JKP/JVP koji želi pristupiti jednom od oblika obrazovanja, usavršavanja i osposobljavanja upućuje svoj zahtjev nadređenom zaposleniku (šefu, poslovodi, izvršnom direktoru) u JKP/JVP. Ovaj zahtjev treba da sadrži sve relevantne informacije o predloženom obrazovanju (vremenski period, troškove, odsustvo sa posla, potencijalna poboljšanja/koristi za preduzeće i sl.)

Nadređeni zaposlenik, nakon što zaprimi ovakav zahtjev, isti dostavlja direktoru JKP/JVP na razmatranje. Shodno Planu ili Programu obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih i planiranim novčanim sredstvima u financijskom planu za tekuću proračunsku godinu, direktor u ime Poslodavca razmatra zahtjev Zaposlenika.

Poslodavac će po pojedinačnom zahtjevu Zaposlenika uzimajući u obzir Plan ili Program obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih za narednu godinu donijeti odgovarajući dokument (rješenje) koji će sadržavati odgovor o tome da li će se prihvatiti zahtjev Zaposlenika za njegovo dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje ili neće. Odgovor na pismeni Zahtjev zaposlenika treba biti sadržan u pismenoj formi sa jasno navedenim obrazloženjem prihvaćanja ili neprihvatanja zahtjeva Zaposlenika.

Period trajanja obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih

Ukoliko predloženo obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje ne zahtjeva odsustvo Zaposlenika sa radnog mjesta duže od 15 radnih dana direktor u ime Poslodavca o istom samostalno odlučuje. Ukoliko predloženo obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zahtjeva značajnije izbjavanje Zaposlenika sa radnog mjesta direktor upućuje Nadzornom odboru JKP/JVP svoje mišljenje o zahtjevu zajedno sa zahtjevom zaposlenika, kao i sindikatu radnika na očitovanje ili o istom samostalno odlučuje.

Za potrebe dodatnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja Zaposlenika u okviru 15 radnih dana koja iziskuju odsustvo sa radnog mjesta nadređeni zaposlenik dostavlja Zaposlenikov zahtjev direktoru JKP/JVP (Poslodavcu). Direktor JKP/JVP u ime Poslodavca ovaj Zaposlenikov zahtjev može samostalno odobriti, bez uključivanja Nadzornog odbora JKP/JVP, kao i bez uključivanja sindikata radnika preduzeća.

U skladu sa Planom (Programom) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP izgradnja kapaciteta Zaposlenika vezana uz pohađanje i plaćanje preddiplomske, diplomske ili poslijediplomske razine studija može se odobriti Zaposleniku uz uslov da je pomenuta izgradnja njegovih kapaciteta vezana uz raspored na određeno radno mjesto i usmjerena na daljnji razvoj kapaciteta JKP/JVP, te da takvoj Odluci prethodi pozitivno mišljenje Nadzornog odbora JKP/JVP.

Konsultacije sa sindikatom radnika JKP/JVP

Poslodavac će Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja dati na uvid predstavnicima sindikata radnika JKP/JVP sa ciljem pružanja potrebnih pojašnjenja, davanja primjedbi i prijedloga unapređenja. Poslodavac treba omogućiti sindikatu radnika vremenski period od najmanje osam dana kako bi isti mogli dostaviti svoje mišljenje o predmetnom Planu (Programu). U slučaju da sindikat radnika u navedenom roku ne dostavi svoje mišljenje predloženom Planu (Programu), Poslodavac treba smatrati da isti nema pitanja, primjedbi i prijedloga unaprjeđenja te da Plan može dostaviti Nadzornom odboru JKP/JVP na usvajanje. Sindikat radnika se može protiviti usvajanju Plana (Programa) samo ako Poslodavac nije opravdao planirane aktivnosti, odnosno ako nije proveo proceduru u skladu sa važećim propisima, ugovorima i internim aktima preduzeća. Sindikat radnika JKP/JVP će pismeno i argumentirano obrazložiti svoje eventualno protivljenje usvajanju Plana (Programa). U slučaju nedostatka argumenata za odbijanje davanja saglasnosti na Plan (Program) od strane sindikata, Poslodavac nije u obavezi uzeti u obzir njihovo mišljenje. U procesu konsultacija je važno provjeriti da li su sva prava radnika u prezentiranim dokumentima u skladu sa važećim propisima i ugovorima. Nakon konsultacija sa sindikatom radnika Poslodavac će Nadzornom odboru JKP/JVP prezentirati i predložiti usvajanje Plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih za narednu godinu, te nakon usvajanja započeti sa provođenjem Plana (Programa).

5.3 Provođenje procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih

Nakon usvajanja godišnjeg Plana ili Programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika JKP/JVP Poslodavac (JKP/JVP) će na nivou tekuće godine provesti proces obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih i time omogućiti njihovu eventualnu prekvalifikaciju ili dokvalifikaciju.

Konsultacije Poslodavca sa zaposlenicima

Kao prvi korak u implementaciji pomenutog Plana (Programa) Poslodavac će svakog zaposlenika predviđenog za dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje upoznati sa pomenutim Planom (Programom) odnosno sa vrstom obuke koju treba da pohađa i vremenskim periodom obučavanja, uključujući i ciljeve i očekivane rezultate koji se trebaju ostvariti obučavanjem zaposlenika.

Zaposlenik treba dati svoje mišljenje o prezentiranom u roku od 8 dana od dana prezentiranja. U slučaju da zaposlenik u navedenom roku ne dostavi svoje očitovanje o prezentiranom, Poslodavac može smatrati da isti nema primjedbi i prijedloga izmjena i dopuna, te može započeti sa provođenjem pomenutog Plana (Programa). Zaposlenik se može protiviti izrađenim dokumentima od strane Poslodavca samo ako Poslodavac nema opravdanje za usvajanje ovakvih dokumenata, odnosno ako nije proveo proceduru u skladu sa važećim propisima i ugovorima, te internim aktima preduzeća. Zaposlenik svoje mišljenje mora pismeno argumentirati, jer u suprotnom njegovo mišljenje i stav se ne bi trebali uzeti u razmatranje.

Provođenje procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih

Nakon konsultacija sa zaposlenicima Poslodavac donosi rješenje o obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju za rad svakog odabranog zaposlenika. Ovo rješenje treba da sadrži, između ostalog:

- ime i prezime zaposlenika,
- svrhu obrazovanja (prekvalifikacija ili dokvalifikacija),
- vrstu obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja za rad na koji se upućuje,
- period trajanja programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja za rad,
- radno mjesto zaposlenika nakon uspješnog pohađanja programa,
- ukupne troškove ovog postupka.

U obrazloženju ovakvog rješenja potrebno je da se Poslodavac pozove na interne pravne akte kojim se u JKP/JVP regulira ova materija, sa posebnim naglaskom na pojedinačno ocjenjivanje rada zaposlenih, kao i njihovo eventualno nagrađivanje ili sankcioniranje, sa čim bi se opravdalo obučavanje zaposlenika putem rješenja koje izdaje Poslodavac.

Poslodavac obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenih provodi u svrhu prekvalificiranja ili dokvalificiranja zaposlenih u JKP/JVP koje treba da bude navedeno u Planu (Programu) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih i sa kojim treba biti upoznat svaki zaposlenih na kojeg se ovaj Plan odnosi.

Obučavanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenih, odnosno jačanje njihovih kapaciteta može se provesti na nekoliko sljedećih načina:

- sudjelovanjem na generičkim i specifičnim obukama, radionicama i seminarima i drugim oblicima stručnog usavršavanja zaposlenika,
- sudjelovanjem na strukovnim sajmovima i konferencijama,
- angažiranjem posebnih vanjskih eksperata za potrebe usavršavanja zaposlenika,
- internim obučavanjem od drugih zaposlenika i/ili mentora,
- tokom studijskih posjeta i razmjene znanja, iskustava i praksi sa drugim JKP/JVP.

Provođenje obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih putem drugih izvanrednih programa obučavanja koji nisu bili planirani u Planu ili Programu obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP, a koji ne traju duže od 15 radnih dana, moguće je izvršiti uz odgovarajuću Odluku Uprave (direktora) JKP/JVP i za takvu Odluku nije potrebna suglasnost Nadzornog odbora niti sindikata radnika preduzeća.

Vrijeme potrebno za obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenih

Proces dodatnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika se odvija u toku radnog vremena. Dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika prema ovom formatu doprinosi unapređenju njegovih sposobnosti i kvaliteta u obavljanju svakodnevnih poslova i zadataka za JKP/JVP.

Za realizaciju opisanog načina obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika isti može odsustvovati sa radnog mjesta 1 dan do 12 mjeseci u toku jedne godine dana.

Odobrenje za dugotrajnije odsustvo sa radnog mjesta prema važećim propisima, ugovorima i internim aktima JKP/JVP mora dati Uprava JKP/JVP uz suglasnost nadzornog odbora JKP/JVP, a što treba biti i sadržano u godišnjem Planu ili Programu za dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika JKP/JVP.

Aktivnosti Poslodavca i zaposlenika po završetku procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja

Nakon provođenja obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika prema pomenutom Rješenju, odnosno nakon njihove eventualne prekvalifikacije ili dokvalifikacije, Zaposlenik može ostati na istom radnom mjestu ili se može rasporediti na novo radno mjesto u skladu sa novostečenim znanjem, vještinama i sposobnostima.

Izveštavanje o izvršenom obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju zaposlenika u JKP/JVP

Izveštaj o realizaciji Plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP podnosi se Nadzornom odboru JKP/JVP na kraju svake kalendarske godine.

Sve izvanredne, odnosno neplanirane obuke zaposlenika koje nisu bile predviđene u Planu (Programu) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja potrebno je evidentirati, obraditi, analizirati

i prezentirati u Izvještaju o realizaciji plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP.

Nakon provođenja procesa provođenja obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja odnosno redovne i kontinuirane izgradnje kapaciteta zaposlenih obaveze zaposlenika su sljedeće:

- ažurno pohađati obrazovne programe na koje će biti upućeni,
- dostaviti Poslodavcu na uvid certifikat o stečenom znanju, vještinama i sposobnostima,
- izraditi izvještaj o provedenom dodatnom obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju, i plan aktivnosti o mogućnostima primjene stečenih znanja i vještina
- vratiti financijska sredstva ukoliko iz neopravdanih razloga ne realizira dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje,
- prema potrebi, samostalno održavati obuke, radionice ili prezentacije u vezi sa temama pohađanog programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja, za druge zaposlenika JKP/JVP.

Ako Zaposlenik po završetku usavršavanja prekine svoj radni odnos sa JKP/JVP u vremenu utvrđenom u Rješenju kojim se Zaposleniku omogućuje dodatno obrazovanje, osposobljavanje razlozi, posebnim internim aktom JKP/JVP osloboditi Zaposlenika obaveze vraćanja utrošenih financijskih sredstava.

10

Procedure za obrazovanje zaposlenika vodovodnih preduzeća (F BiH)

/ Nacrt

1. SVRHA I CILJ PROCEDURE

Korištenje Procedura za obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika u poslovanju JKP/JVP.

Uspostava efikasnog i otvorenog sistema obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih (odraslih osoba) u JKP/JVP je u njihovom najboljem interesu, koji će kroz vlastiti razvoj doprinijeti ostvarivanju razvojnih ciljeva preduzeća kojem pripadaju.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Nadležne organizacione jedinice u JKP/JVP.

3. PRAVNI OSNOV

U svrhu izrade Procedura za provođenje obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP korištena je Odluka o usvajanju principa i standarda u oblasti obrazovanja odraslih u BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 39/14) koju je 19. 5. 2014. godine usvojilo Vijeće ministara BiH. Ovom odlukom usvojeni su principi i standardi u oblasti obrazovanja odraslih u BiH.

Pored toga, postojeći propisi u Federaciji BiH (Zakon o radu FBiH, Opći kolektivni ugovor za teritoriju FBiH i Opći kolektivni ugovor za teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine) definiraju prava i obaveze Poslodavca i Zaposlenika u vezi mogućnosti obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih posebno prilikom:

- potreba rada,
- promjena ili uvođenja novog načina ili organiziranja rada,
- promjene radne sposobnosti (invalid II kategorije) i potreba za njegovom prekvalifikacijom ili dokvalifikacijom.

Troškovi obrazovanja, stručnog osposobljavanja i usavršavanja obezbjeđuju se iz sredstava Poslodavca i drugih izvora, u skladu sa zakonom i općim aktom.

U svrhu uspješnog praćenja i ocjenjivanja rada svojih zaposlenih obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP potrebno je da Poslodavac (JKP/JVP) na osnovu važećeg Zakona o radu prethodno izradi i na nivou Uprave ili Nadzornog odbora usvoji Pravilnik o radu.

U Pravilniku o radu Poslodavac (JKP/JVP) treba da definiira osnovu za:

- izradu Pravilnika o ocjenjivanju rada zaposlenih u JKP/JVP,
- izradu Procedura za provođenje obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih.

4. TERMINOLOGIJA

Pojmovi upotrijebljeni u ovom dokumentu imaju sljedeće značenje:

- **Obrazovanje odraslih** je skup procesa učenja, formalnih i ostalih, u kojem odrasle osobe (u skladu sa definicijom odrasle osobe u društvima kojima pripadaju) razvijaju svoje sposobnosti, obogaćuju svoje znanje i unapređuju svoje tehničke i profesionalne kvalifikacije ili ih preusmjeravaju da bi zadovoljile svoje potrebe ili potrebe svojih društava.
- **Formalno obrazovanje** odraslih učenje usmjereno od strane nastavnika ili instruktora koje se stiče u obrazovnim ustanovama, a prema nastavnim planovima i programima odobrenim od nadležnih obrazovnih vlasti;
- **Neformalno obrazovanje** odraslih - organiziran proces učenja i obrazovanja usmjeren ka usavršavanju, specijalizaciji i dopunjavanju znanja, vještina i sposobnosti prema posebnim programima koje izvide organizatori obrazovanja (redovne škole, centri za obuku, kompanije, agencije i slično);
- **Prekvalifikacija** podrazumijeva obrazovanje i osposobljavanje koje zaposleniku, koji je već prethodno stekao neko stručno zvanje odnosno zanimanje, omogućava da stekne nove sposobnosti za obavljanje novog zanimanja ili nove profesionalne djelatnosti;
- **Dokvalifikacija** podrazumijeva dodatno stručno obrazovanje zaposlenika prema posebno utvrđenim diferenciranim programima, radi sticanja višeg stepena kvalifikacije u okviru istog zanimanja;
- **Usavršavanje** podrazumijeva svaki oblik obrazovanja nakon završenog inicijalnog obrazovanja ili tokom radnog vijeka koje treba pomoći osobi da poboljša ili aktualizira svoja već stečena znanja i/ili sposobnosti, da stekne nove sposobnosti u pogledu profesionalnog napredovanja i da se lično i profesionalno usavršava;
- **Osposobljavanje** podrazumijeva obrazovanje i osposobljavanje za uključivanje u rad nakon završene osnovne škole, za obavljanje jednostavnih i manje složenih poslova određenog zanimanja.

5. OPIS PROCESA

Obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika JKP/JVP uključuje:

- Praćenje i ocjenjivanje rada zaposlenika,
- Planiranje (programiranje),
- Provođenje procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja.

5.1 Praćenje i ocjenjivanje rada zaposlenih u JKP/JVP

Prije službenog pokretanja procesa redovnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih potrebno je da Poslodavac također redovno provodi proceduru definiranu Pravilnikom o ocjenjivanju rada zaposlenih u JKP/JVP. Ovu proceduru je potrebno provesti u svrhu ocjene efikasnosti rada zaposlenika, definiranja novih potreba unapređene organizacije rada, procesa rada i tehničko-tehnološkim unapređenja, te shodno tome definiranja potreba povećanjem obučenosti zaposlenih.

5.2 Planiranje (programiranje) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP

Plan (program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja

Nakon provođenja procedure ocjenjivanja zaposlenika prema pomenutom Pravilniku ocjenjivanju rada zaposlenih u JKP/JVP Poslodavac će na kraju tekuće godine definirati koji zaposlenici trebaju pristupiti dodatnom obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju, te prema tome izraditi odgovarajući Plan (ili Program) na nivou JKP/JVP.

Plan (program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih treba sadržavati sljedeće:

- ciljeve i očekivane rezultate,
- način (metodologiju) provođenja plana,
- vrste obuka koje trebaju pohađati pojedini zaposlenici,
- vrijeme potrebno za izvršenje određenih obuka,
- predviđene troškove (financijska sredstva).

Pored toga, Poslodavac će u pomenutom Planu (Programu), a shodno iskustvu iz prethodne poslovne godine, predvidjeti i dodatna financijska sredstva za realizaciju pohađanja ostalih programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih koji se mogu eventualno javiti kao potreba u toku naredne poslovne godine.

Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP treba da bude izrađen u skladu sa važećim Poslovnim planom JKP/JVP, odnosno sa njegovim dijelom koji se odnosi na planiranje razvoja ljudskih resursa u JKP/JVP.

U pomenutom Planu (programu) potrebno je za svakog zaposlenika precizno navesti da li se dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje provodi u svrhu njegove prekvalifikacije ili dokvalifikacije.

Planiranje (programiranje) obrazovanja, osposobljavanja i obučavanja na zahtjev Zaposlenika

Obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika provodi se i na osnovu pojedinačnog zahtjeva Zaposlenika za obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje koji također treba sadržavati sve elemente pomenutog plana (programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP.

Zaposlenik JKP/JVP koji želi pristupiti jednom od oblika obrazovanja, usavršavanja i osposobljavanja upućuje svoj zahtjev nadređenom zaposleniku (šefu, poslovodi, izvršnom direktoru) u JKP/JVP. Ovaj zahtjev treba da sadrži sve relevantne informacije o predloženom obrazovanju (vremenski period, troškove, odsustvo sa posla, potencijalna poboljšanja/koristi za preduzeće i sl.)

Nadređeni zaposlenik, nakon što zaprimi ovakav zahtjev, isti dostavlja direktoru JKP/JVP na razmatranje. Shodno Planu ili Programu obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih i planiranim novčanim sredstvima u financijskom planu za tekuću proračunsku godinu, direktor u ime Poslodavca razmatra zahtjev Zaposlenika.

Poslodavac će po pojedinačnom zahtjevu Zaposlenika uzimajući u obzir Plan ili Program obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih za narednu godinu donijeti odgovarajući dokument (rješenje) koji će sadržavati odgovor o tome da li će se prihvatiti zahtjev Zaposlenika za njegovo dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje ili neće. Odgovor na pismeni Zahtjev zaposlenika treba biti sadržan u pismenoj formi sa jasno navedenim obrazloženjem prihvaćanja ili neprihvatanja zahtjeva Zaposlenika.

Period trajanja obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih

Ukoliko predloženo obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje ne zahtjeva odsustvo Zaposlenika sa radnog mjesta duže od 15 radnih dana direktor u ime Poslodavca o istom samostalno odlučuje. Ukoliko predloženo obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zahtjeva značajnije izbjavanje Zaposlenika sa radnog mjesta direktor upućuje Nadzornom odboru JKP/JVP svoje mišljenje o zahtjevu zajedno sa zahtjevom zaposlenika, kao i sindikatu radnika na očitovanje ili o istom samostalno odlučuje.

Za potrebe dodatnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja Zaposlenika u okviru 15 radnih dana koja iziskuju odsustvo sa radnog mjesta nadređeni zaposlenik dostavlja Zaposlenikov zahtjev direktoru JKP/JVP (Poslodavcu). Direktor JKP/JVP u ime Poslodavca ovaj Zaposlenikov zahtjev može samostalno odobriti, bez uključivanja Nadzornog odbora JKP/JVP, kao i bez uključivanja sindikata radnika preduzeća.

U skladu sa Planom (Programom) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP izgradnja kapaciteta Zaposlenika vezana uz pohađanje i plaćanje preddiplomske, diplomske ili poslijediplomske razine studija može se odobriti Zaposleniku uz uslov da je pomenuta izgradnja njegovih kapaciteta vezana uz raspored na određeno radno mjesto i usmjerena na daljnji razvoj kapaciteta JKP/JVP, te da takvoj Odluci prethodi pozitivno mišljenje Nadzornog odbora JKP/JVP.

Konsultacije sa sindikatom radnika JKP/JVP

Poslodavac će Plan (Program) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja dati na uvid predstavnicima sindikata radnika JKP/JVP sa ciljem pružanja potrebnih pojašnjenja, davanja primjedbi i prijedloga unapređenja. Poslodavac treba omogućiti sindikatu radnika vremenski period od najmanje osam dana kako bi isti mogli dostaviti svoje mišljenje o predmetnom Planu (Programu). U slučaju da sindikat radnika u navedenom roku ne dostavi svoje mišljenje predloženom Planu (Programu), Poslodavac treba smatrati da isti nema pitanja, primjedbi i prijedloga unaprjeđenja te da Plan može dostaviti Nadzornom odboru JKP/JVP na usvajanje. Sindikat radnika se može protiviti usvajanju Plana (Programa) samo ako Poslodavac nije opravdao planirane aktivnosti, odnosno ako nije proveo proceduru u skladu sa važećim propisima, ugovorima i internim aktima preduzeća. Sindikat radnika JKP/JVP će pismeno i argumentirano obrazložiti svoje eventualno protivljenje usvajanju Plana (Programa). U slučaju nedostatka argumenata za odbijanje davanja saglasnosti na Plan (Program) od strane sindikata, Poslodavac nije u obavezi uzeti u obzir njihovo mišljenje. U procesu konsultacija je važno provjeriti da li su sva prava radnika u prezentiranim dokumentima u skladu sa važećim propisima i ugovorima. Nakon konsultacija sa sindikatom radnika Poslodavac će Nadzornom odboru JKP/JVP prezentirati i predložiti usvajanje Plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih za narednu godinu, te nakon usvajanja započeti sa provođenjem Plana (Programa).

5.3 Provođenje procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih

Nakon usvajanja godišnjeg Plana ili Programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika JKP/JVP Poslodavac (JKP/JVP) će na nivou tekuće godine provesti proces obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih i time omogućiti njihovu eventualnu prekvalifikaciju ili dokvalifikaciju.

Konsultacije Poslodavca sa zaposlenicima

Kao prvi korak u implementaciji pomenutog Plana (Programa) Poslodavac će svakog zaposlenika predviđenog za dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje upoznati sa pomenutim Planom (Programom) odnosno sa vrstom obuke koju treba da pohađa i vremenskim periodom obučavanja, uključujući i ciljeve i očekivane rezultate koji se trebaju ostvariti obučavanjem zaposlenika.

Zaposlenik treba dati svoje mišljenje o prezentiranom u roku od 8 dana od dana prezentiranja. U slučaju da zaposlenik u navedenom roku ne dostavi svoje očitovanje o prezentiranom, Poslodavac može smatrati da isti nema primjedbi i prijedloga izmjena i dopuna, te može započeti sa provođenjem pomenutog Plana (Programa). Zaposlenik se može protiviti izrađenim dokumentima od strane Poslodavca samo ako Poslodavac nema opravdanje za usvajanje ovakvih dokumenata, odnosno ako nije proveo proceduru u skladu sa važećim propisima i ugovorima, te internim aktima preduzeća. Zaposlenik svoje mišljenje mora pismeno argumentirati, jer u suprotnom njegovo mišljenje i stav se ne bi trebali uzeti u razmatranje.

Provođenje procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih

Nakon konsultacija sa zaposlenicima Poslodavac donosi rješenje o obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju za rad svakog odabranog zaposlenika. Ovo rješenje treba da sadrži, između ostalog:

- ime i prezime zaposlenika,
- svrhu obrazovanja (prekvalifikacija ili dokvalifikacija),
- vrstu obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja za rad na koji se upućuje,
- period trajanja programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja za rad,
- radno mjesto zaposlenika nakon uspješnog pohađanja programa,
- ukupne troškove ovog postupka.

U obrazloženju ovakvog rješenja potrebno je da se Poslodavac pozove na interne pravne akte kojim se u JKP/JVP regulira ova materija, sa posebnim naglaskom na pojedinačno ocjenjivanje rada zaposlenih, kao i njihovo eventualno nagrađivanje ili sankcioniranje, sa čim bi se opravdalo obučavanje zaposlenika putem rješenja koje izdaje Poslodavac.

Poslodavac obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenih provodi u svrhu prekvalificiranja ili dokvalificiranja zaposlenih u JKP/JVP koje treba da bude navedeno u Planu (Programu) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja i sa kojim treba biti upoznat svaki zaposlenih na kojeg se ovaj Plan odnosi.

Obučavanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenih, odnosno jačanje njihovih kapaciteta može

se provesti na nekoliko sljedećih načina:

- sudjelovanjem na generičkim i specifičnim obukama, radionicama i seminarima i drugim oblicima stručnog usavršavanja zaposlenika,
- sudjelovanjem na strukovnim sajmovima i konferencijama,
- angažiranjem posebnih vanjskih eksperata za potrebe usavršavanja zaposlenika,
- internim obučavanjem od drugih zaposlenika i/ili mentora,
- tokom studijskih posjeta i razmjene znanja, iskustava i praksi sa drugim JKP/JVP.

Provođenje obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih putem drugih izvanrednih programa obučavanja koji nisu bili planirani u usvojenom Planu ili Programu obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP, a koji ne traju duže od 15 radnih dana, moguće je izvršiti uz odgovarajuću Odluku Uprave (direktora) JKP/JVP i za takvu Odluku nije potrebna suglasnost Nadzornog odbora JKP/JVP niti sindikata radnika preduzeća.

Vrijeme potrebno za obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenih

Proces dodatnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika se odvija u toku radnog vremena zaposlenika. Dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika prema ovom formatu doprinosi unapređenju njegovih sposobnosti i kvaliteta u obavljanju svakodnevnih poslova i zadataka.

Za realizaciju opisanog načina obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika isti može odsustvovati sa radnog mjesta 1 dan do 12 mjeseci u toku jedne godine dana.

Odobrenje za dugotrajnije odsustvo sa radnog mjesta prema važećim propisima, ugovorima i internim aktima JKP/JVP mora dati Uprava JKP/JVP uz suglasnost nadzornog odbora JKP/JVP, a što treba biti i sadržano u godišnjem Planu ili Programu za dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje zaposlenika JKP/JVP.

Aktivnosti Poslodavca i zaposlenika po završetku procesa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja

Nakon provođenja obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenika prema pomenutom Rješenju, odnosno nakon njihove eventualne prekvalifikacije ili dokvalifikacije, Zaposlenik može ostati na istom radnom mjestu ili se može rasporediti na novo radno mjesto u skladu sa novostečenim znanjem, vještinama i sposobnostima.

Izveštavanje o izvršenom obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju zaposlenika u JKP/JVP

Izveštaj o realizaciji Plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih u JKP/JVP podnosi se Nadzornom odboru JKP/JVP na kraju svake kalendarske godine.

Sve izvanredne, odnosno neplanirane obuke zaposlenika koje nisu bile predviđene u Planu (Programu) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja potrebno je evidentirati, obraditi, analizirati i prezentirati u Izveštaju o realizaciji plana (Programa) obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja

zaposlenih u JKP/JVP.

Nakon provođenja procesa provođenja obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja odnosno redovne i kontinuirane izgradnje kapaciteta zaposlenih obaveze zaposlenika su sljedeće:

- ažurno pohađati obrazovne programe na koje će biti upućeni,
- dostaviti Poslodavcu na uvid certifikat o stečenom znanju, vještinama i sposobnostima,
- izraditi izvještaj o provedenom dodatnom obrazovanju, osposobljavanju i usavršavanju, i plan aktivnosti o mogućnostima primjene stečenih znanja i vještina
- vratiti financijska sredstava ukoliko iz neopravdanih razloga ne realizira dodatno obrazovanje, osposobljavanje i usavršavanje,
- prema potrebi, samostalno održavati obuke, radionice ili prezentacije u vezi sa temama pohađanog programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja, za druge zaposlenika JKP/JVP.

Ako Zaposlenik po završetku usavršavanja prekine svoj radni odnos sa JKP/JVP u vremenu utvrđenom u Rješenju kojim se Zaposleniku omogućuje dodatno obrazovanje, osposobljavanje razlozi, posebnim internim aktom JKP/JVP osloboditi Zaposlenika obveze vraćanja utrošenih financijskih sredstava.

11

Procedure za odnose sa korisnicima usluga (Model 1) / Nacrt

1. Uvod

Upravljanje odnosima sa korisnicima usluga je proces koji omogućava interakciju preduzeća sa sadašnjim i potencijalnim budućim korisnicima usluga koji za cilj ima analizirati podatke o njima, kako bi se unaprijedili poslovni odnosi sa korisnicima posebno sa naglaskom na zadržavanje istih, te u cilju povećanja njihovog broja.

Jedan važan aspekt pristupa u upravljanju odnosima sa korisnicima usluga su sistemi koji skupljaju podatke iz niza različitih komunikacijskih kanala, uključujući web stranice preduzeća, telefon, e-mail, promotivne materijale i društvene mreže. Kroz ovaj pristup preduzeća mogu saznati više o svojim ciljnim grupama i kako najbolje odgovoriti na njihove potrebe.

Predloženom procedurom se uređuje postupak komunikacije sa korisnicima usluga vodosnabdijevanja i odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda, rješavanje reklamacija i ocjena zadovoljstva korisnika. Važnost odnosa sa korisnicima usluga predstavlja jednu od najvažnijih funkcija u preduzeću, jer je njen cilj ostvarivanje potreba i očekivanja svih korisnika koje plaćaju usluge koje su im pružene.

Kako bi se ti ciljevi ostvarili, služba/odjeljenje za odnose sa korisnicima usluga će imati doticaja sa slijedećim funkcijama:

- Prijava novih korisnika usluga,
- Osiguranje pouzdanog vodosnabdijevanja i odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda u smislu kvantiteta, kvaliteta i pristupa,
- Popravke kvarova,
- Pravilno očitavanje vodomjera,
- Izdavanje računa,
- Procesuiranje uplata od korisnika usluga,
- Rješavanje molbi i problema korisnika usluga.

2. Ključni principi odnosa sa korisnicima usluga

Odnosi sa korisnicima usluga nisu isključiva nadležnost zaposlenika koji rade u službi za odnose sa korisnicima usluga. I ostali zaposlenici koji su svakodnevno u kontaktu sa korisnicima usluga (inkasatori, radnici i sl) imaju obavezu aktivne komunikacije sa korisnicima usluga. Ovi zaposlenici imaju i više kontakta sa korisnicima usluga nego oni koji rade u uredu. Zbog toga je važno da svi primjenjuju ključne principe u odnosu sa korisnicima usluga.

- Predanost – korisnici usluga imaju najveći prioritet,
- Komunikacija – korisnici usluga razumiju šta želimo reći,
- Kredibilitet – korisnici usluga vjeruju u ono šta im kažemo, jer govorimo istinu,
- Okruženje – kad korisnici usluga dođu u preduzeće, imaju ugodno iskustvo,
- Izazov – naš izazov je je uslužiti korisnika usluge. Korisnik usluge se ne treba suočiti s izazovom kad dođe kod nas.
- Ljubaznost – Ljubazni smo i želimo da naši korisnici usluga znaju da vrijede.
- Brižnost – Vodimo brigu da radimo prave stvari za naše korisnike usluga.

3. Komunikacija s korisnicima usluga

Osnov za odnose sa korisnicima usluga je ugovor u kojem su regulisana prava i obaveze obje ugovorne strane. Međutim, pored ugovora potrebna je redovna komunikacija s korisnicima usluga sa svrhom da korisnici budu redovno obaviješteni o svim dešavanjima i izmjenama vezanim za uslugu koju plaćaju.

Komunikacija s korisnicima se ostvaruje na direktan ili indirektan način koristeći različite metode. Da bi komunikacija bila efikasna neophodno je da preduzeće ima sistematizirano radno mjesto za osobu za odnose sa javnošću, tj. sa korisnicima usluga. Ta pozicija ne zahtijeva puno radno vrijeme, što znači da ta osoba može biti preraspodijeljena iz postojeće strukture racionalizacijom poslova.

3.1. Direktna komunikacija

a) Lični kontakt

Osoba ili referent za odnose sa javnošću zaprima zahtjev/e i/ili informaciju i registrira je u poseban obrazac xxx. Ista osoba sve primljene zahtjeve i informacije od korisnika usluga koje nije mogla da riješi u prvoj komunikaciji prosljeđuje nadležnoj službi na dalje rješavanje, što se evidentira u Bazi prijedloga i žalbi u kojem se registrira datum i vrijeme prijema informacija od korisnika, vrsta zahtjeva, vrsta odgovora, vrijeme za odgovor i da li je korisnik obaviješten da je problem riješen.

b) Komunikacija putem telefona ili faxesa

Referent/osoba za odnose sa javnošću evidentira svaki zahtjev koji se podnosi telefonom ili faxom, te neophodne podatke unosi u bazu podataka. Postupak rješavanja zahtjeva je isti kao i kod direktne komunikacije.

3.2. Indirektna komunikacija

a) Komunikacija putem e-maila i web stranice

Korištenje "e-mail" sistema u funkciji poslovnog komuniciranja pretpostavlja standardiziranje komunikacija, te načina sudjelovanja osoba koje poštu primaju putem posrednika ("administratora"), neovisno jesu li računom neposredno povezane na sistem ("mrežu"). Ovo se posebno odnosi na poslovno komuniciranje s odgovornim osobama organizacijskih jedinica.

Principi funkcioniranja sistema elektroničkih komunikacija i postupci odobravanja pristupa uvrštenja u zajednički adresar korisnika definirani su procedurama o odnosima s korisnicima.

Komunikacija putem **web stranice** zahtijeva uspostavu i redovno ažuriranje web stranice preduzeća. Ukoliko preduzeće nema adekvatne ljudske resurse za ažuriranje web stranice, moguće je za taj posao angažirati vanjske pružatelje usluga.

Web stranica JKP treba biti pristupačna za korisnike usluga. Osnovni elementi web stranice JKP bi trebali sadržavati slijedeće:

- Osnovne informacije o preduzeću (misija, vizija, djelatnosti, istorijat, organizacija preduzeća),

- **Informacije i upute za korisnike usluga** (cijene usluga prema kategorijama, uputstvo za priključenje na mrežu, kvalitet vode, prijavu kvara, očitavanje vodomjera, savjete/česta pitanja, primjedbe/žalbe, alat za provjeru računa, obrasce za prijavu kvara, obrasce za priključenje na sistem vodosnabdijevanja ili sistem odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda),
- Dokumente (zakone i podzakonske akte (pravilnike, odluke), izvještaje, planove, javne nabavke),
- Novosti iz rada JKP, aktuelne projekte, obavještenja o aktuelnim i planiranim radovima, obavještenja o obustavi usluge vodosnabdijevanja, obavijesti o kvaliteti vode za piće,
- Korisne linkove, foto i video galerije,
- Kontakt informacije (kontakt telefone, kartu sa adresom preduzeća, istaknut telefon za prijavu kvarova, e-mail adrese osobe za odnose sa javnošću/rad sa korisnicima usluga, relevantnih službi)

Posebno bi bilo korisno omogućiti slijedeće alate, informacije i dokumente na web stranici:

- Provjeru i reklamaciju računa direktno putem web stranice,
- Okvirni ugovor o pružanju usluga za domaćinstva i pravna lica,
- Napraviti jednostavni alat na stranici za izračun cijene vode prema parametrima (broj ljudi koji žive u stanu/kući, učestalost kupanja/tuširanja, korištenja mašine za suđe / veš, pranje auta, tepiha, vrt, i sl.).

b) Komunikacija putem elektronskih i štampanih medija

Prijedlog za korištenje elektronskih i štampanih medija u komunikaciji sa korisnicima usluga podnosi referent ili osoba za odnose sa javnošću, a izbor medija, kao i aktivnosti koje treba predstaviti odobrava xxxx. Referent ili osoba za odnose sa javnošću sudjeluje u pripremi informacija u svrhu medijskih objava, odgovora na upite medija, političkih predstavnika, pitanja građana, kao i svih ostalih specifičnih zahtjeva javnosti. Novinari iz lokalnih, regionalnih i državnih medija biti će pozvani na ključne događaje koje JKP organizira.

JKP može putem radio i TV emisija na lokalnim/kantonalnim medijima, po potrebi ili kroz učešće na različitim projektima, informirati širu javnost i korisnike usluga o trenutnim aktivnostima, unapređenju sistema, izgradnji nove infrastrukture, promjeni cijena usluge i sl.

Ova sredstva komunikacije predstavljaju troškovno-efikasan metod za dostizanje šire javnosti i ciljnih grupa, a posebno su efikasna za podizanje svijesti o važnosti redovnog plaćanja računa, zaštiti vodnih resursa, informiranje o poslovanju JKP itd.

c) Informiranje putem cjenovnika

Uvid u važeći cjenovnik usluga korisnici usluga mogu izvršiti na naplatnim mjestima, prostorijama preduzeća ili putem web stranice. Za ažuriranje i stavljanje na uvid cjenovnika usluga zadužen je referent ili osoba za odnose sa javnošću uz odobrenje Uprave JKP.

d) Informiranje u svrhu povećanja naplate (detaljnije obrazloženo u dokumentu „Nacr procedure kod povećanja naplate“)

U cilju poboljšanja poslovanja JKP neophodno je redovno provođenje aktivnosti na poboljšanju naplate isporučenih usluga. Važnu ulogu u procesu povećanja naplate potraživanja ima komunikacija sa korisnicima usluga. Na ovaj način se doprinosi minimiziranju rizika od kašnjenja i uspostavi pravovremene i redovite naplate. Aktivnosti na poboljšanju naplate provode se kroz:

- **Usmeni kontakt.** O usmenom kontaktu sa dužnikom je potrebno izraditi zabilješku kojom će se evidentirati datum, naziv lica, razlog neplaćanja. Usmeni kontakt se obavlja u periodu od 15-og do 30-og dana kašnjenja od datuma dospijea navedenog na fakturi.
- **Pismena obavijest.** JKP ima obavezu dužniku uputiti pismenu obavijest o kašnjenju. Pismena obavijest se šalje u slučaju kad se dug ne podmiri u roku od 30 dana od dana dospijea navedenog na fakturi, a ista se šalje nakon isteka navedenog roka.
- **Posjet dužniku.** U slučaju kad se radi o većem iznosu dugovanja, potrebno je formirati ad hoc „tim za posjet“ JKP koji će činiti pravnik i službenik za odnose sa korisnicima. Uloga ovog tima je obaviti posjetu dužniku kako bi mu se kroz razgovor direktno iznijele informacije vezane za dugovanje, moguće načine plaćanja (jednokratno ili obročno izmirenje postojećeg dugovanja, provjera mogućnosti kompenzacije ili cesije, i sl.) i posljedicama neizvršavanja obaveze izmirenja duga (pokretanje sudskog postupka). Posjetom se djeluje psihološki, te se stvara i lični pristup (uspostavlja lični kontakt) što može pozitivno utjecati na izmirenje dugovanja.
- **Mogućnost obročne otplate duga.** Zahtjev za obročnu otplatu duga podnosi dužnik, a sadrži prijedlog dinamike otplate. Rok otplate će ovisiti o visini duga, ali treba nastojati da rok ne bude duži od jedne (1) godine od datuma nastanka obaveze tj. datuma dospijea fakture zbog zastare potraživanja. U slučaju velikih dugovanja, period izmirenja obaveze treba da bude u razumnom roku, međutim ne dužem od tri (3) godine. Ukoliko je zahtjev za obročnu otplatu duga odobren, JKP sklapa sa korisnikom usluge sporazum o obročnoj otplati duga u kojem će definirati iznos duga, rokove otplate, pripadajući iznosi rata kao i klauzulu da u slučaju neizvršavanja obaveza iz sporazuma JKP zadržava pravo naplate duga drugim sredstvima, uključivo i sudskim putem.
- **Isključenje sa mreže, ukoliko je moguće.** Pružanje komunalne usluge vodosnabdijevanja i odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda se može obustaviti ukoliko korisnik usluge ne plati pruženu uslugu tri mjeseca uzastopno.
- **Pokretanje sudskog postupka radi naplate potraživanja.** U slučaju kad se dug ne izmiri u roku od 90 dana tj. u slučaju spajanja tri fakture u nizu, JKP šalje korisniku usluga pismenu opomenu pred utuženje / pokretanje izvršenja. Opomena treba sadržavati podatke o dužniku, vrsti i visini duga, broju dana u kašnjenju i pravni temelj po kojem ga se poziva na plaćanje (ugovor sa korisnikom usluge, broj fakture i dr.). Dužnik se poziva na dobrovoljno izmirenje dugovanja u roku od 8 dana (paricioni rok). Kad su iscrpljene sve mjere naplate, a dospjelo potraživanje nije izmireno, JKP pokreće sudski postupak radi naplate potraživanja.

Dodatno, razmotriti mogućnost smanjenja računa ako korisnik pristane da prima račune putem e-maila, pristane na trajni nalog, te na web stranici JKP navesti posljedice neplaćanja računa na vrijeme.

e) Informiranje o radovima na sistemu vodosnabdijevanja ili odvodnje otpadnih voda

Informiranje korisnika usluge o kvaliteti usluge, kvaliteti vode za piće, eventualnim prekidima u snabdijevanju pitkom vodom, radovima na mreži ili drugim planiranim/neplaniranim aktivnostima vrši se putem pisanih i elektronskih medija prema važećim zakonskim propisima, te putem web stranice JKP ukoliko je ista u funkciji. Ove aktivnosti vrši referent ili osoba za odnose sa javnošću u saradnji sa relevantnim službama uz odobrenje uprave.

f) Ispitivanje zadovoljstva korisnika

Jedna od redovnih aktivnosti koju je neophodno provoditi najmanje jednom godišnje je i ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga pruženim uslugama. Ciljevi istraživanja trebaju biti usmjereni na prikupljanje informacija koje će omogućiti vrednovanje, te ocjenjivanje mogućnosti za razvoj, poboljšanje i unapređenje nivoa usluga. Ispitivanje se provodi putem anketnog obrasca, a rezultati

analize upitnika trebaju poslužiti za pripremu izvještaja o mjerenju zadovoljstva korisnika koji se treba dostaviti Upravi preduzeća. Izvještaj priprema osoba za odnose s javnošću/korisnicima usluga. Shodno rezultatima anketiranja, odnosno zadovoljstvu korisnika usluga, uprava preduzeća može inicirati određene preventivne ili korektivne akcije u skladu sa definiranim procedurama.

Prilog 1: Upitnik o zadovoljstvu korisnika

3.3. Promotivne aktivnosti

Pored gore pomenutih načina komunikacije, korisni alati u oblasti unapređenja odnosa sa korisnicima usluga su promotivne aktivnosti za širu javnost kako je predloženo u nastavku.

a) Dani otvorenih vrata

Dani otvorenih vrata su koristan alat komunikacije za specifične ciljne grupe, posebno učenike, studente i sl. koji se trebaju upoznati sa značajem vode kao resursom koji može biti iscrpljen, kojeg treba štediti, čuvati i štititi, ujedno i sa načinom poslovanja JKP i svim izazovima sa kojima se JKP suočava. JKP treba organizirati ovaj događaj periodično (npr. jednom godišnje) i najaviti ga dovoljno vremena unaprijed da bi omogućili javnosti da se odazove u što većem broju.

b) Obilježavanje značajnih datuma

Obilježavanje značajnih datuma kao što su npr. Svjetski dan voda, Svjetski dan okoliša, godišnjica postojanja JKP i sl. su alati koji doprinose podizanju svijesti korisnika usluga o kvalitetu usluga koje JKP pruža, te zaštiti i očuvanju resursa. Oni omogućavaju informisanje o aktivnostima i projektima koje JKP provodi, provođenje konkretnih akcija zajedno sa korisnicima usluga kao što su prigodne edukativne radionice sa djecom predškolskog i školskog uzrasta (literarna i likovna takmičenja, kvizovi znanja i sl.).

Leci, saopćenja za javnost, TV i radio emisije, društvene mreže, kao i prethodno navedeni dani otvorenih vrata, su alati za komunikaciju koji se mogu primijeniti kako bi se planirane aktivnosti komunicirale prema korisnicima usluga, te kako bi se postigli očekivani na unapređenju komunikacije.

4. Smjernice za prijedloge i žalbe

Svaki prijedlog, komentar, istaknuti problem i prijedlog za rješavanje koji se odnosi na pružene usluge može biti dostavljen poduzeću usmeno, pismenim podneskom (putem redovne ili elektronske pošte) ili popunjavanjem formulara za prijedloge i žalbe. Podnositelj prijedloga ili žalbe treba naznačiti ako želi da se njegovo/njeno ime tretira kao povjerljiva informacija. Sve žalbe trebaju biti registrirane i dodijeliće im se jedinstveni broj, te će biti preuzete od strane relevantnih rukovoditelja i pregledane u roku od najviše šest (6) radnih dana. Ako je zahtjev korisnika odmah rješiv, odgovor ne mora da se daje i pismeno, ali mora biti registrirano da je na prijedlog ili žalbu i odgovoreno.

Preduzeće će poduzeti sve razumne napore da se bavi prijedlogom ili žalbom po prijemu iste. Ako nije u mogućnosti da prijedlog ili žalbu riješi odmah, onda će biti identificirane dugoročne korektivne mjere. Osoba koja je dostavila prijedlog ili žalbu će biti obaviještena o predloženim korektivnim mjerama i aktivnostima u roku od najviše 15 dana od dana potvrđivanja prijema prijedloga ili žalbe. Ako preduzeće nije u stanju da riješi problem, ili nikakva aktivnost nije potrebna, napraviti

će se dovoljno detaljno objašnjenje o tome. Odgovor će takođe uključiti objašnjenje da osoba ili pravno lice koja je podnijelo prijedlog ili žalbu može da nastavi da djeluje u slučaju da ishod nije zadovoljavajući (pravni lijek).

Nakon prijema prijedloga ili žalbe korisnika usluga, odluke po istom moraju sasvim isključiti bilo kakve predrasude ili diskriminacije po osnovu rase, spola ili seksualne orijentacije, etničkog porijekla, religije, jezika, političkog ili drugog mišljenja i opredjeljenja, ili iz bilo kojih drugih razloga.

Informacije o postupku po žalbi će biti dostupne:

- U glavnom objektu/zgradi JKP,
- Na naplatnim mjestima,
- Na web stranici JKP.

Dostupnost će biti dodatno osigurana i putem medija.

Kontakt:

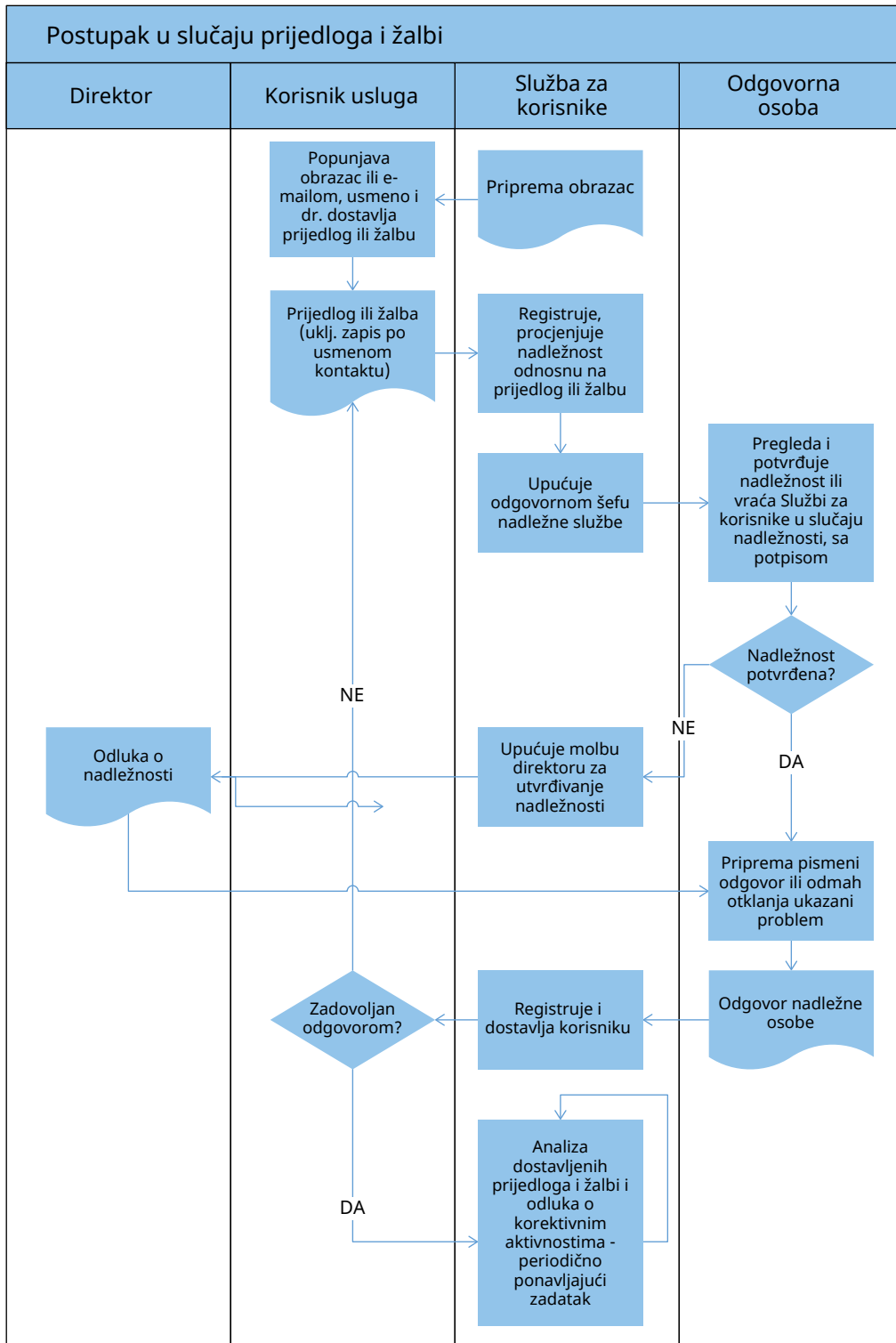
JKP/ViK "XXX" XXX
Ulica XXX X, XX000 XXX, BIH
Tel/fax: 0XX XXX XXX
e-mail:
Internet:
Kontakt osoba:

Prilog 2: Formular za prijedloge i žalbe - vodovod i kanalizacija

5. Obuka uposlenika na unapređenju odnosa sa korisnicima

Kako bi se omogućilo unapređenje odnosa sa korisnicima usluga, neophodno je redovna edukacija uposlenika na mjestima odnosa sa javnošću/korisnicima usluga ali i uposlenika koji su redovnom kontaktu sa korisnicima usluga (inkasatori). Obuke uposlenika se provode periodično prema utvrđenom programu edukacije, a minimalno jednom godišnje. Pored toga, JKP treba održavati periodične obuke/edukacije za sve zaposlenike JKP koji imaju kontakt s korisnicima usluga kako bi se podigla svijest o značaju odnosa s korisnicima i jačali njihovi kapaciteti za primjenu ključnih principa u odnosima s korisnicima koji su navedeni u ovom dokumentu.

6. Dijagram toka



12

Procedure za odnose sa korisnicima usluga (Model 2)

/ Nacrt

1. Uvod

Osnovni zadatak unapređenja odnosa sa korisnicima je da se pomogne korisnicima, bilo da se radi o nekom kvaru, problemu ili samo da se odgovori na pitanja korisnika koja su za njih od interesa. Pri tome treba da se primjenjuju sljedeća načela:

- **Vidljivost**, tj. vidljive procedure rada - informacije o tome kako i gdje napraviti i slijediti prigovor i jasne i precizne povratne informacije o tome kako se prigovor obrađuje i provodi.
- **Dostupnost**, tj. jednostavan i besplatan pristup - uklanjanje svih nepotrebnih pristupnih barijera. Sistem za prigovore treba da bude lako dostupan svim podnosiocima žalbi. Trebaju biti dostupne informacije o detaljima izrade i rješavanju žalbi. Proces žalbi treba da bude lako shvatljiv i jednostavan za korištenje. Informacije moraju da budu jasno objašnjene. Informacije i pomoć u izradi žalbi treba da budu dostupne u bilo kojem formatu. To uključuje i alternativne oblike, kao što je korištenje velikih slova, Brajevo pismo, tako da se niko od podnosioca žalbi ne nađe u nepovoljnom položaju (tj. izaći u susret osobama sa posebnim potrebama, jer su i oni korisnici usluga preduzeća).
- **Odgovornost** - preduzeće treba osigurati odgovornost u cjelokupnom radu, te za rukovanje prigovorima/upitima, načinu rješavanja, vremenu potrebnom za rješenje itd. Prigovore/upite treba rješavati odmah, u skladu sa hitnošću. Podnosilac žalbe se treba tretirati ljubazno, te ga obavještavati o napretku njegove žalbe.
- **Objektivnost** - svaka žalba treba biti riješena na pravedan, objektivan i nepristrasan način.
- **Povjerljivost** - lične informacije, koje se odnose na podnosioca žalbe trebaju biti dostupni gdje je to i potrebno, ali samo za potrebe rješavanja žalbe unutar preduzeća i trebaju biti zaštićene od razotkrivanja, osim ako podnosilac žalbe ne odobri drugačije.
- **Pristup usmjeren ka korisnicima** – preduzeće treba da usvoji zdrav stav prema pristupu sa korisnicima, tj. da bude otvoreno za povratne informacije, uključujući i pritužbe i time pokaže svoju predanost ka unapređenju odnosa sa korisnicima.
- **Stalno i neprekidno poboljšavanje** - poboljšanje kvaliteta usluga i procesa podnošenja prigovora/upita trebaju biti stalni ciljevi preduzeća.
- **Efektivni protokoli preduzeća** - da se postigne visok nivo kvaliteta usluga i učinka u svim sektorima. Sigurno i efikasno rukovanje podacima; i praćenje postupaka za provjeru zadovoljstva potrošača sa načinom na koji se rješava prigovor.
- **Odaziv** - jasni i prikladni rokovi za rješavanje većine prigovora potrošača i, gdje je neophodno, fleksibilnost pri rješavanju složenih žalbi kao i obavještavanje potrošača.
- **Predanost** – redovne analize podataka pritužbi, žalbi treba biti shvaćena i podržana na svim nivoima preduzeća. Donošenje i provođenje mjera za postizanje cilja unapređenja odnosa sa korisnicima.

2. Shema odnosa sa korisnicima unutar preduzeća

Jedan od poslovnih ciljeva Preduzeća jeste postizanje zadovoljstva korisnika pruženim uslugama.

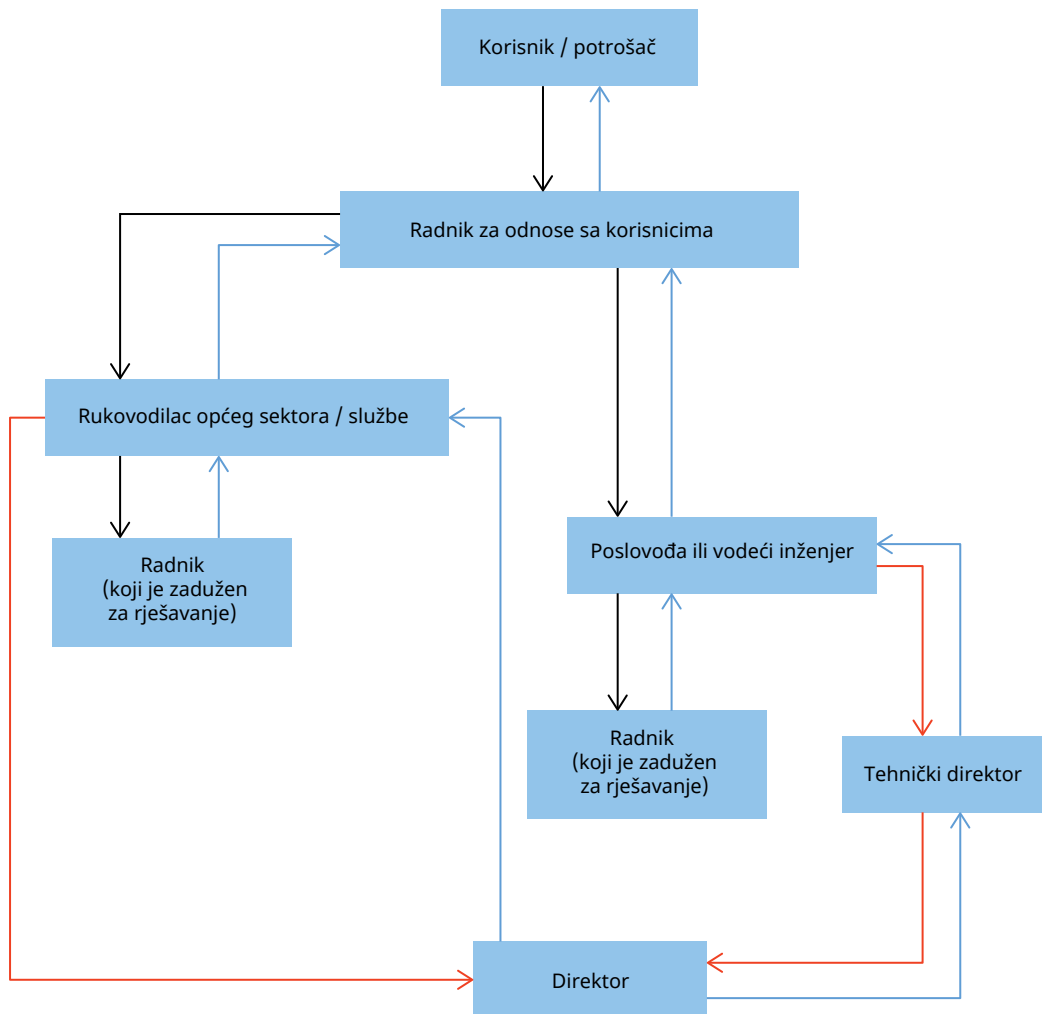
Kako bi se ostvarilo povećanje zadovoljstva korisnika, Preduzeće je prepoznalo da je jedna od ključnih aktivnosti pravilno i pravovremeno rješavanje prigovora/upita od strane korisnika kao i pojednostavljenje podnošenja istih. Kako bi se realizirao ovaj cilj, Preduzeće je kroz Pravilnik o sistematizaciji radnih mjesta definisalo aktivnost odnosa sa korisnicima i pozicije na koje se ova aktivnost odnosi. Da bi se prigovori i upiti korisnika mogli riješiti na najbolji način i pravovremeno, u rješavanje moraju biti uključeni i tehnički sektor i sektor opštih poslova kao i različiti hijerarhijski

nivoi Preduzeća.

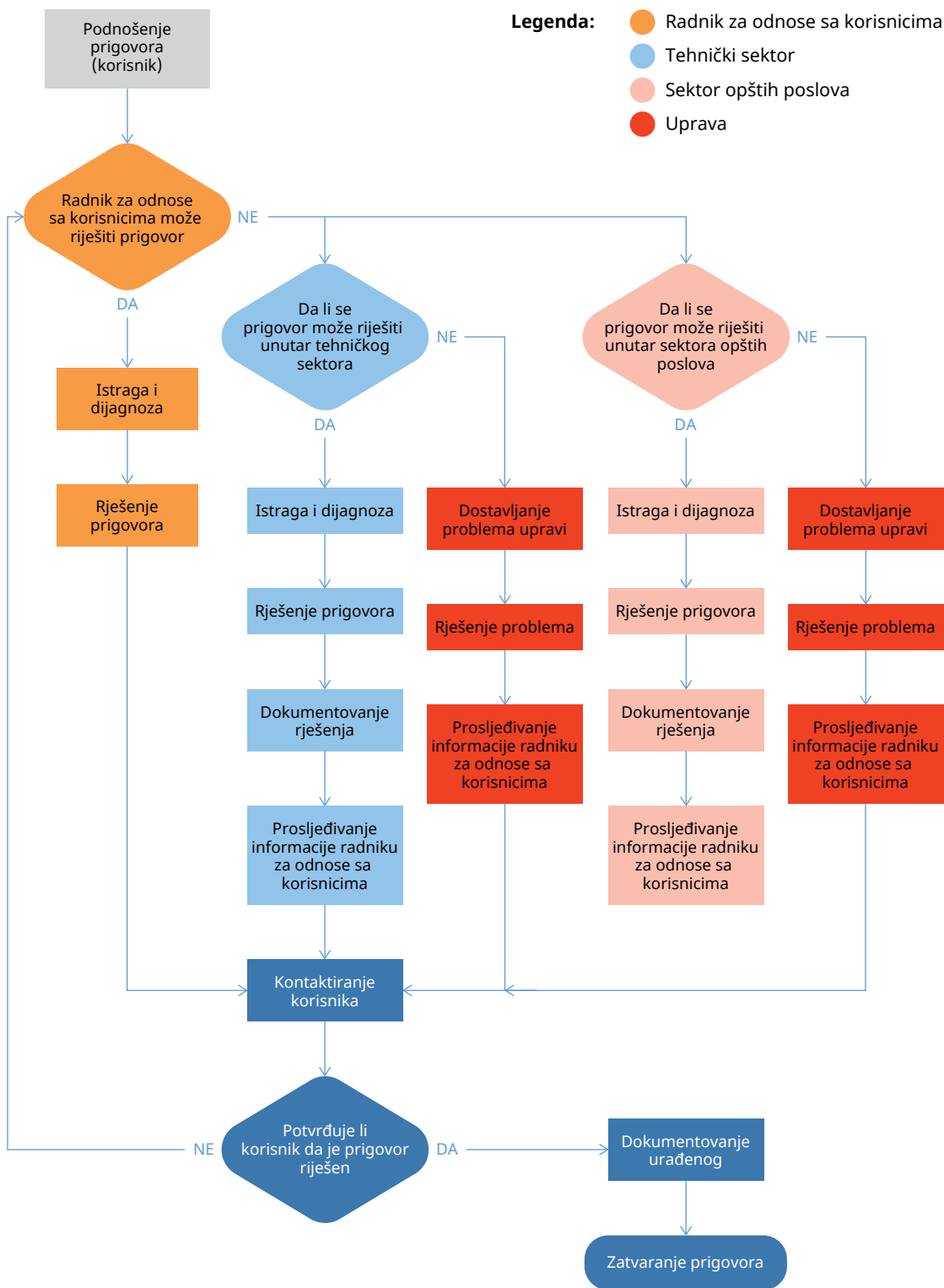
Organizaciona shema sa slijedom nadležnosti u odnosima sa korisnicima je data u nastavku:

Legenda:

- Žalba / upit / pritužba →
- Povratna informacija →
- Nejasnoće, teškoće, problemi →



Dijagram toka korisničkog zahtjeva:



3. Zaduženja pojedinih radnika u lancu odnosa sa korisnicima

3.1. Radnik za odnose sa korisnicima

Kako bi se olakšalo podnešenja prigovora i upita kao i njihovo arhiviranje, prijem istih je centralizovan, i obavlja ga radnik na radnom mjestu kako je to definisano kroz Pravilnik o sistematizaciji radnih mjesta (u daljem tekstu radnik za odnose sa korisnicima). Radnik(ci) zaduženi za odnose sa korisnicima za svoj rad odgovaraju nadređenima kako je to definisano Pravilnikom o sistematizaciji radnih mjesta.

Radnik za odnose sa korisnicima mora posjedovati društvene vještine u komunikaciji sa drugim ljudima, a prije svega da bude ljubazan i uljudan prilikom kontakta sa korisnicima, te da sve prigovore i upite korisnika shvata ozbiljno. Također, mora biti upoznat sa funkcionisanjem cijelog preduzeća kao i osnovama funkcionisanja vodovodnog i kanalizacionog sistema, te sa trenutnim stanjem (eventualnim obustavama u isporuci vode, drugim aktuelnim problemima i sl.) kako bi na neke jednostavnije i aktuelne upite mogao sam da odgovori na zadovoljstvo korisnika

Dužnosti radnika za odnose sa korisnicima su:

- Prima prigovore/upite korisnika putem telefona, pošte, elektronske pošte ili lično.
- pomaže korisniku kada nije siguran u prirodu problema, da konkretizira prigovor/upit.
- primljenje prigovore/upite ili prijedloge odmah po primitku unosi u bazu podataka, tj. arhivira ih u elektronskom obliku u odgovarajuću bazu podataka Preduzeća.
- Provodi aktivnosti potrebne da se prigovor riješi. Navedene aktivnosti bilježi u bazu sa opisom i vremenom trajanja,
- Primljene prigovore/upite odmah rješava ili ukoliko nije u mogućnosti da ih sam riješi, iste odmah prosljeđuje vodećem inženjeru ili rukovodiocu tehničkog sektora ili rukovodiocu sektora opštih poslova saglasno prirodi prigovora.
- Prati rješavanje primjedbe/upita i povratnu informaciju o načinu rješavanja, dobijenu od rukovodioca općeg sektora ili vodećeg inženjera, arhivira u elektronsku bazu podataka preduzeća i obavještava korisnika o preduzetim radnjama, vremenu potrebnom da se problem riješi i ostalim informacijama bitnim za korisnika.
- Odgovoran za nadzor i praćenje rokova rješavanja svih prigovora/upita,
- Da se svakodnevno upozna sa trenutnim stanjem sistema, predviđenim aktivnostima i sl.
- priprema mjesečni izvještaj o broju i prirodi primljenih prigovora/upita od strane korisnika, te vremenu potrebnom za rješenje istih.
- Unosi rezultate ankete u odgovarajući elektronski obrazac.
- Vršiti analizu rezultata anketa i priprema izvještaj u funkciji poboljšanja, koji dostavlja rukovodiocima sektora.

3.2. Vodeći inženjer

Vodeći inženjer sve prigovore/upite korisnika koji su mu prosljeđeni, a koje radnik za odnose sa korisnicima nije mogao sam riješiti, u toku jednog dana analizira i daje zaduženje radnicima unutar svog sektora, prema planu prioriteta, kako bi se prigovori riješili. Sarađuje sa radnikom za odnose sa korisnicima na rješavanju prigovora/upita iz svoje oblasti. Obavještava radnika za odnose sa korisnicima o stanju sistema, aktuelnim aktivnostima, vanrednim situacijama i sl. Obavještava radnika za odnose sa korisnicima o poduzetim mjerama za rješavanje svakog prigovora pojedinačno, te

daje procijenjeno vrijeme potrebno za rješavanje prigovora/upita. Teži da vrijeme za rješenje svakog prigovora/upita bude minimalno moguće kako bi se postiglo zadovoljstvo korisnika, pogotovo u hitnim slučajevima. U roku od jednog dana korisnik treba da dobije prvu povratnu informaciju o poduzetim mjerama za rješenje njegovog prigovora, izuzev u hitnim slučajevima (puknuće cijevi, prestanak isporuke vode, puknuće kanalizacione cijevi koje ugrožava zdravlje ljudi itd.) kada se povratna informacija daje u roku jednog sata. Vodeći inženjer kontrolira proces sve do rješenja prigovora.

U slučaju da se pojave nejasnoće, teškoće ili problemi koje nije u stanju ili nema mandat da riješi, zadužen je da obavijesti rukovodioca tehničkog sektora/tehničkog direktora. Kada se pojavi ovakav slučaj vodeći inženjer je dužan da odmah obavijesti tehničkog direktora.

3.3 Tehnički direktor/Rukovodilac tehničkog sektora

Tehnički direktor/Rukovodilac tehničkog sektora je obavezan da se uključi u rješavanje prigovora/upita korisnika kada ga vodeći inženjer obavijesti da on nije u mogućnosti ili nema mandat za rješenje prigovora/upita. Tehnički direktor će u roku od dva dana analizirati prigovore/upite i preporuke i mjere za rješenje dostaviti vodećem inženjeru.

U slučaju da se pojave nejasnoće, teškoće ili problemi koje nije u stanju ili nema mandat da riješi, zadužen je da obavijesti direktora preduzeća. Kada se pojavi ovakav slučaj tehnički direktor je dužan da odmah obavijesti direktora preduzeća.

Ukoliko vodeći inženjer nije imanovan ili je odsutan sve gore navedene obaveze preuzima tehnički direktor/rukovodilac tehničkog sektora.

Pored konkretnih aktivnosti na rješavanju prigovora korisnika tehnički direktor/rukovodilac tehničkog sektora je dužan da na bazi rezultata ankete o zadovoljstvu uslugama korisnika predloži i implementira mjere za poboljšanje unutar svog sektora. Predložene mjere će dostaviti direktoru preduzeća.

3.4. Rukovodilac sektora općih poslova

Rukovodilac sektora općih poslova sve prigovore/upite korisnika koji su mu prosljeđeni, a koje radnik za odnose sa korisnicima nije mogao sam riješiti, u toku jednog dana analizira i daje zaduženje radnicima unutar svog sektora, prema planu prioriteta, kako bi se prigovori riješili. Saraduje sa radnikom za odnose sa korisnicima na rješavanju prigovora/upita iz svoje oblasti. Obavještava radnika za odnose sa korisnicima o poduzetim mjerama za rješavanje svakog prigovora pojedinačno, te daje procijenjeno vrijeme potrebno za rješavanje prigovora/upita i ostale upute. Teži da vrijeme za rješenje svakog prigovora/upita bude minimalno moguće kako bi se postiglo zadovoljstvo korisnika, pogotovo u hitnim slučajevima. U roku od dva dana korisnik treba da dobije prvu povratnu informaciju o poduzetim mjerama za rješenje njegovog prigovora. Rukovodilac sektora općih poslova kontrolira proces sve do rješenja prigovora.

U slučaju da se pojave nejasnoće, teškoće ili problemi koje nije u stanju ili nema mandat da riješi, zadužen je da obavijesti direktora preduzeća. Kada se pojavi ovakav slučaj tehnički direktor je dužan da odmah obavijesti direktora preduzeća.

Pored konkretnih aktivnosti na rješavanju prigovora korisnika Rukovodilac sektora općih poslova je dužan da na bazi rezultata ankete o zadovoljstvu uslugama korisnika predloži i implementira mjere za poboljšanje unutar svog sektora. Predložene mjere će dostaviti direktoru preduzeća.

Rukovodilac sektora općih poslova je dužan da podrži provođenje ankete o zadovoljstvu uslugama.

Prati učinak radnika za odnose sa korisnicima, te vrši kontrolu rokova.

3.5. Direktor

Direktor preduzeća je obavezan da se uključi u rješavanje prigovora/upita korisnika kada ga Rukovodilac sektora općih poslova ili Tehnički direktor/Rukovodilac tehničkog sektora obavijesti da oni nisu u mogućnosti ili nemaju mandat za rješenje prigovora/upita. Direktor preduzeća će u roku od dva dana analizirati prigovore/upite, te preporuke i mjere za rješenje dostaviti rukovodiocima sektora.

Direktor preduzeća je dužan da podrži provođenje mjera za poboljšanje odnosa sa korisnicima.

Prati indikatore uspješnosti provedenih mjera.

Direktor preduzeća treba da u Poslovnu politiku preduzeća uvrsti ciljeve vezano za unapređenje odnosa sa korisnicima.

4. Kontrola

Kontrolu vrši Rukovodilac sektora općih poslova.

Riješeni prigovori se provjeravaju mjesečno, a provjeravaju se sljedeći elementi:

- Vrijeme odziva,
- Vrijeme rješenja zahtjeva,
- Utrošeno vrijeme na rješavanje zahtjeva,
- Opisano rješenje zahtjeva

Ukoliko Rukovodilac sektora općih poslova uoči da vremena nisu u skladu sa rokovima mora zatražiti objašnjenje od Rješavaoca zbog čega se desila takva situacija, te definisati mjere da se ubuduće izbjegne prekoračenje rokova. Ukoliko je prekoračenje rokova posljedica rada uposlenika tehničkog sektora obavijestiće tehničko direktora, koji mora istražiti zbog čega se desilo prekoračenje rokova i definisati mjere da se ubuduće izbjegne prekoračenje rokova.

Otvoreni prigovori (još neriješeni) se provjeravaju sedmično, a provjeravaju se sljedeći elementi:

- Status zahtjeva,
- Vrijeme odziva
- Očekivano vrijeme rješenja zahtjeva,
- Vrijeme zadnjeg odgovora korisniku,
- Utrošeno vrijeme za zahtjev.

Ukoliko Rukovodilac sektora opštih poslova uoči da:

- rok za rješavanje zahtjeva je probijen ili se primakao - upozoriće Rješavaoca na rokove,
- nema aktivnosti na zahtjevu - upozoriće radnika za odnose sa korisnicima na obavezu rješavanja zahtjeva.

5. Izvještavanje

U cilju mjerenja vremena potrebnog da se prigovori riješe, te radi identifikacije trendova i zahtjeva koji se ponavljaju, Radnik za odnose sa korisnicima je odgovoran za kontinuirano praćenje i analizu ključnih indikatora performansi procesa upravljanja korisničkim prigovorima, koji su definisani kako slijedi:

- Broj novih registrovanih zahtjeva, po kategorijama, za period
- Broj riješenih zahtjeva, po kategorijama, za period
- Pregled utrošenog vremena svih uposlenika na rješavanje zahtjeva, za period
- Broj riješenih zahtjeva od strane Radnika za odnose sa korisnicima, u odnosu na ukupan broj zahtjeva
- Prosječno vrijeme rješavanja zahtjeva, po kategorijama.

Radnik za odnose sa korisnicima je u obavezi da o rezultatima analize izvještava Rukovodioca sektora opštih poslova, Tehničkog direktora i Direktora Preduzeća, kako slijedi:

1. Mjesečni izvještaji

najkasnije do 10. u mjesecu za prethodni mjesec.

6. Rokovi

Primarna obrada prigovora se obavlja po prijemu, redoslijedom prijema, a najkasnije u roku od 1 sata od prijema. Primarnu obradu prigovora obavlja Radnik za odnose sa korisnicima.

Svi zahtjevi koji su podneseni tokom radnog vremena obrađuju se isti dan. Zahtjevi podneseni nakon radnog vremena obrađuju se sljedeći radni dan.

Radnik za odnose sa korisnicima mora pristupiti analizi prigovora po prijemu zahtjeva, a najkasnije u roku od 1 sata.

7. Anketiranje korisnika o zadovoljstvu uslugama

Pored navedenih aktivnosti koje će se kontinuirano provoditi radi poboljšanja odnosa sa korisnicima Preduzeće će povremeno provoditi i anketiranje korisnika o zadovoljstvu uslugama. Anketiranje će se vršiti na polugodišnjem nivou. Prvo anketiranje će se izvršiti 6 mjeseci nakon imenovanja radnika za odnose sa korisnicima i informiranja korisnika o načinu komunikacije.

Obrazac ankete je dat u dodatku ove procedure.

Anketa će biti postavljena i na web stranici Preduzeća.

Nakon prijema svih anketa, radnik za odnose sa korisnicima će unijeti sve ankete u odgovarajući elektronski obrazac, i u obrazac za analizu ankete, te rezultate analize dostavlja rukovodiocima općeg i tehničkog sektora. Detaljnom analizom rezultata anketa dobija se uvid o trenutnim problemima, tj. područjima u kojima je potrebno poboljšanje i unaprijeđenje određenih politika rada. Ukoliko se stvori opći dojam da trenutno u preduzeću postoji prostora, opreme i ljudskih resursa slobodnih za poboljšanje kvaliteta pojedinih stavki navedenih kao problematične u anketama, potrebno je što prije pokrenuti aktivnosti za rješavanje tog problema (u roku 7 dana od procesuiranja anketa). Dakle, slobodni ljudski resursi i oprema izvode se na lice mjesta, kako bi pokazali ozbiljnost prihvatanja problema i nastojali ga riješiti što prije. Ukoliko ankete pokažu postojanje problematike za koju je potreban duži period za rješenje određenih problema, potrebno je da se analizira trenutno stanje u preduzeću, mogućnosti preduzeća i mjere koje se trenutno moraju poduzeti da bi se umanjio utjecaj tih problema, dok se ne iznađe konkretno rješenje. Sve aktivnosti i zadaci koji se provode na terenu moraju biti zabilježeni kroz izvještaje, fotografije i predati u nadležnost preduzeća i biti na raspolaganju građanima, kako bi oni imali uvid o aktivnostima koje se čine na ovom polju. Anketiranje je potrebno ponoviti nakon provedbe ovih aktivnosti, da bi se vidjelo da li je učinjeno neko poboljšanje i kakav je generalni stav korisnika spram ovakvih praksi rada.

Preduzeće je odgovorno za pregled i eventualne dopune/korekcije dokumenta, najmanje jednom u 12 mjeseci.

Direktor

Dodatak 1

ANKETA O ZADOVOLJSTVU USLUGAMA VODOSNABDIJEVANJA I KANALIZACIJE

Poštovani,

Molimo Vas da odaberete određenu ocjenu od 1-5 (gdje je 5 najbolja ocjena kada ste veoma zadovoljni, a 1 najlošija kada ste jako nezadovoljni) i ocijenite svoje zadovoljstvo uslugama/kvalitetom vodosnabdijevanja i samog odnosa sa korisnicima lokalnog vodovoda.

Svrha ove ankete je poboljšanje kvaliteta naših usluga, sa ciljem unaprijeđenja naših odnosa sa korisnicima, te Vas molimo da dopišete eventualne prijedloge ili primjedbe.

Molimo Vas da anketu ispunite tako što ćete označiti "X" na mjesto adekvatnog odgovora.

1. Kvalitet vodosnabdijevanja

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja?

1 2 3 4 5

2. Kvalitet odvodnje otpadnih voda

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije)?

1 2 3 4 5

3. Nivo informisanja

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi (izvođenje radova, obustave vodosnabdijevanja, cijena)?

1 2 3 4 5

4. Žalbe, upiti i prijedlozi

a) Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom kojom ste dobili odgovor na vašu žalbu, upit ili prijedlog?

1 2 3 4 5

b) Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni odgovorom koji ste dobili na vašu žalbu, upit ili prijedlog?

1 2 3 4 5

c) Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u svezi sa vašom žalbom, pritužbom ili prijedlogom?

1 2 3 4 5

d) Koliko puta ste kontaktirali Vodovod prije nego što je vaš upit riješen?

- Jednom
- Dva puta
- Pet puta
- Više od pet puta

e) Koliko je vremena proteklo da se riješi Vaš upit?

- Manje od jednog radnog dana
- Manje od tri radna dana
- Više od šest radnih dana
- Neriješeno

5. Kvalitet usluga (generalno)

a) Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom vode ?

1 2 3 4 5

b) Molimo vas da ocijenite preglednost i jasnoću računa, tj. da li je vaš račun za vodu lako čitljiv i razumljiv?

1 2 3 4 5

c) Molimo vas da ocijenite da li ste zadovoljni radom inkasanta (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji)?

1 2 3 4 5

d) Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću vodosnabdijevanja (koliko se često javljaju prekidi)?

1 2 3 4 5

e) Molimo vas da ocijenite koliko lako možete doći do informacija vezano za vaše pitanje?

1 2 3 4 5

f) Molimo vas da izaberete na koji način preferirate da stupite u kontakt sa preduzećem?

- Putem telefona
- Mailom
- Online putem obrazca za pritužbe/žalbe
- Lično

PODACI O KORISNIKU:

Broj članova obitelji: _____

Tip stanovanja (kuća, stan, poslovni prostor): _____

Naselje: _____

PRIJEDLOZI I PRIMJEDBE:

13

Formular za žalbe korisnika / Nacrt

Ime i prezime:

ID broj korisnika usluga:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

Ako imate prijedlog za poboljšanje usluga, molimo da ga kratko obrazložite:

Ako je u pitanju **ŽALBA** molimo vas da zaokružite razlog:

- a) žalba na visinu iznosa računa,
- b) žalba na kvalitetu usluga, uključuje prekide u snabdijevanju, kvalitetu vode i pritisak u mreži,
- c) žalba na pogrešno očitavanje ili neispravnost vodomjera,
- d) žalba na ponašanje inkasanta ili osobe za odnose sa korisnicima usluga,
- e) žalba na začepljenje ili loš miris iz kanalizacije,
- f) Ostalo (molimo precizirajte).

Kratki opis žalbe i zahtjev potrošača:

Odgovor želim dobiti (zaokružite samo jednu od ponuđenih mogućnosti):

- a) usmeno, u prostorijama JKP
- b) poštom na gore navedenu adresu stanovanja
- c) e-mail-om na gore navedenu elektronsku adresu
- d) telefonom, na gore navedeni kontakt broj

Potpis podnosioca: _____

POPUNJAVA SEKTOR ZA ODNOS SA KORISNICIMA USLUGA:

Referentni broj: _____

Zadužuje sa da odgovori: _____

(Naziv odjela / rukovodioca koji će odgovoriti na žalbu)

Datum prijema žalbe: _____

Potpis predstavnika JKP: _____

Datum rješenja žalbe i obavještenja korisnika usluge o rješenju: _____

14

Upitnik o zadovoljstvu korisnika usluga / Nacrt

Poštovani,

molimo Vas da zaokružite određenu ocjenu ili odgovor iz donjeg upitnika i tako ocijenite (od najslabije do najbolje) kvalitetu naših usluga i vode kao našeg proizvoda. Svrha ove ankete je poboljšanje kvalitete naših usluga te Vas molimo da dopišete i svoje prijedloge ili primjedbe.

| 1. REDOVITOST ISPORUKE VODE | | | | | |
|---|--------------|-----------------------|---------------------|--------------------|--------------|
| Koliko puta godišnje Vam ponestane vode? | > 5 | 1 – 5 | | nikad | ne znam |
| Da li ste na vrijeme obaviješteni o prekidu isporuke vode? | ne | ponekad | | da | ne znam |
| Da li pratite obavijesti putem medija? | ne | ponekad | | da | bez odgovora |
| 2. KVALITETA VODE | | | | | |
| Da li koristite vodu iz gradskog/ općinskog vodovoda? | ne | djelimično | da | ne znam | |
| Koliko ste zadovoljni kvalitetom vode? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | uglavnom zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| Da li kupujete flaširanu vodu? | ne | ponekad | da | bez odgovora | |
| 3. KVALITETA USLUGE | | | | | |
| Kako ocjenjujete preglednost i jasnoću podataka na računu? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| 3.1. KVALITETA USLUGE VODOSNABDIJEVANJA / VODOOPSKRBE | | | | | |
| Kako ocjenjujete tačnost očitavanja vodomjera (da li inkasanti redovno vrše očitavanja vodomjera, da li ste primijetili nelogičnosti u mjesečnim računima)? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| Da li ste zadovoljni sa ljubaznošću i profesionalnošću inkasatora u komunikaciji? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |

| | | | | | |
|--|--------------|-----------------------|--------------------|--------------------|---------|
| Da li ste zadovoljni brzinom rješavanja Vaših zahtjeva? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| Da li ste zadovoljni sa uslužnosti radnika JKP? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| Jeste li bili zadovoljni postupkom za dobivanje vodovodnog priključka? | ne | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | da | ne znam |

3.2. KVALITETA USLUGE ODVODNJE VODE

| | | | | | |
|---|--------------|-----------------------|--------------------|--------------------|---------|
| Da li ste zadovoljni brzinom rješavanja Vaših zahtjeva? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| Da li ste zadovoljni sa uslužnosti radnika JKP? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |

4. REKLAMACIJE

| | | | | | |
|---|--------------|-----------------------|--------------------|--------------------|---------|
| Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja reklamacija? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u vezi sa vašom pritužbom ili prijedlogom? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |
| Koliko ste zadovoljni kvalitetom rješavanja reklamacija? | nezadovoljni | uglavnom nezadovoljni | donekle zadovoljni | potpuno zadovoljni | ne znam |

PRIJEDLOZI:

PRIMJEDBE:

| PODACI O KORISNIKU | |
|---|--|
| BROJ ČLANOVA OBITELJI | |
| TIP STANOVANJA (KUĆA, STAN, POSLOVNI PROSTOR) | |
| DATUM ISPUNJAVANJA UPITNIKA | |

Način dostave ispunjenog Upitnika:

- na blagajni
- poštom: XXX
- fax-om: XXX
- na e-mail: XXX

ZAHVALJUJEMO NA UTROŠENOM VREMENU!

15

Anketa o zadovoljstvu korisnika usluga / Nacrt

Poštovani,

Molimo Vas da odaberete jednu od ponuđenih opcija (Veoma zadovoljni, Zadovoljni, Neutralni, Nezadovoljni, Veoma nezadovoljni ili Ne znam) i ocijenite svoje zadovoljstvo uslugama/kvalitetom vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda i samog odnosa prema korisnicima usluga našeg vodovodnog / komunalnog preduzeća.

Svrha ove ankete je poboljšanje kvaliteta naših usluga, sa ciljem unaprijeđenja naših odnosa sa korisnicima usluga, te Vas molimo da na kraju dopišete svoje eventualne prijedloge ili primjedbe.

1. Podaci o anketiranoj osobi:

Općina/Opština/Grad: _____

Pol: Muški Ženski

Životna dob (broj godina starosti): 18 – 35 36 – 55 preko 55

2. Podaci o domaćinstvu

Broj članova domaćinstva (zajedničkih korisnika usluge): _____

Muških: _____ Ženskih: _____ od toga djece: _____

3. Kvalitet usluge vodosnabdijevanja

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću vodosnabdijevanja (koliko se često javljaju prekidi)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

4. Kvalitet usluge odvodnje otpadnih voda

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije) (koliko se često javljaju začepjenja kanalizacije)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

5. Cijena vodosnabdijevanja

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge vodosnabdijevanja (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

6. Cijena odvodnje otpadnih voda

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge odvodnje otpadnih voda (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

7. Nivo informisanja

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi (izvođenje radova, obustave vodosnabdijevanja, cijena ...)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko lako možete doći do informacija vezano za vaše pitanje?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni WEB stranicom vodovodnog / komunalnog preduzeća (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

8. Žalbe, upiti i prijedlozi

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni podrškom ureda Službe za korisnike usluga, da li ste brzo dobili pomoć pri dolasku, jesu li bili ljubazni i da li ste obavili posao u ovom uredu u razumnom roku?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom kojom ste dobili odgovor na vašu žalbu, upit ili prijedlog?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom od prijave do popravka kvara koji ste prijavili?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni odgovorom koji ste dobili na vašu žalbu, upit ili prijedlog?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u svezi sa vašom žalbom, pritužbom ili prijedlogom?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Koliko puta ste kontaktirali vodovodno / komunalno preduzeće prije nego što je vaš upit riješen?

1. Jednom
2. Dva puta
3. Pet puta
4. Više od pet puta

Koliko je vremena proteklo da se riješi Vaš upit?

1. Manje od jednog radnog dana
2. Manje od tri radna dana
3. Manje od sedam radna dana
4. Više od sedam radnih dana
5. Neriješeno nakon više od 7 radnih dana

9. Računi, očitavanje vodomjera i naplata

Molimo vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa preglednošću i jasnoćom računa, da li je vaš račun za vodu lako čitljiv i razumljiv (da li je jasno prikazana količina vode koju ste potrošili, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini

plaćanja računa / faktura (inkasantu, u uredu vodovoda, u pošti, putem banke, terajnim nalogom...)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

Molimo vas da ocijenite da li ste zadovoljni radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne znam

10. Socijalni status

Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih/isključenih grupa: NE DA

Ukoliko je odgovor „DA“, koja?

- Korisnik pomoći i usluga Centra za socijalni rad
- Nezaposlen/a (manje od 2 godine ili više od 2 godine)
- Osoba sa invaliditetom
- Povratnik/Raseljena osoba
- Pripadnik romske populacije
- Drugo (navesti:_____)

Molimo vas da izaberete na koji način preferirate da stupite u kontakt sa preduzećem?

- Putem telefona
- Opcije pametnog telefona, kao što su Viber, WhatsUp i sl.
- E-mailom
- Putem Online obrasca za pritužbe/žalbe
- Lično/osobno

PODACI O KORISNIKU:

Tip stanovanja (kuća, stan, poslovni prostor): _____

Dio grada/općine/opštine: _____

PRIJEDLOZI I PRIMJEDBE:

16

**Izvještaj o rezultatima
anketiranja korisnika
usluga, JP „Vodovod“
d.o.o. Bihać**

1. Uvod

U okviru aktivnosti na realizaciji Projekta MEG realiziran je Specifični zadatak 2, koji se odnosi na podršku JKP/JVP u provođenju aktivnosti mjerenja zadovoljstva korisnika usluga putem ankete, s ciljem prikupljanja povratnih informacija od strane građana (korisnika usluga) o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda. JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać je prikupilo informacije o općem zadovoljstvu kvalitetom, dostupnošću i troškovima usluga.

Shodno navedenom, zadatak JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać bio je da provede anketiranje na minimalno 1 % korisnika usluga u svojoj JLS, ravnomjerno raspoređenim iz naselja i dijelova JLS koje preduzeće snabdijeva vodnim uslugama.

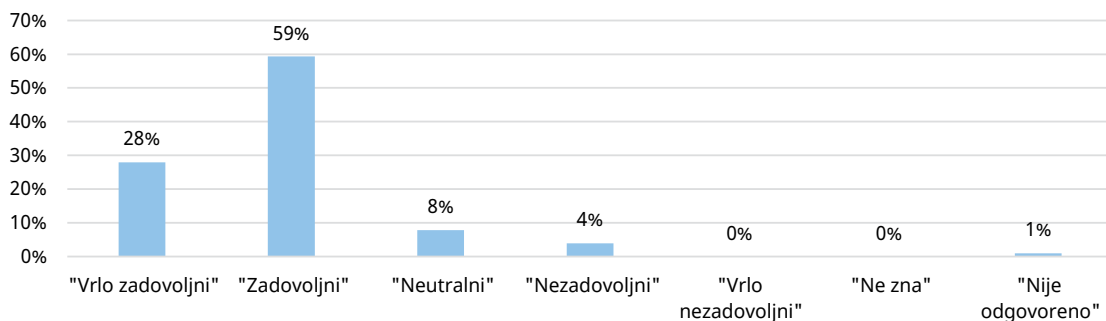
Anketa je provedena u augustu i septembru 2020. godine na uzorku od 204 korisnika usluga, čija je najčešća starosna dob od 36 do 55 godina života, odnosno njih 45 %, dok od ukupnog broja ispitanika, njih 8,33 % je pripadnika socijalno ugrožene kategorije korisnika. Od 204 anketirana korisnika usluga, njih 64 % bile su osobe muškog spola, dok su 35 % bile osobe ženskog spola. 83 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 17 % stanuje u stanu.

Tokom implementacije navedenog zadatka, Konsultant je pružio podršku JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać u pogledu izrade anketnog listića, kao i Excel alata za obradu podataka prikupljenih putem ankete. Nakon što je provedeno anketiranje korisnika usluga, JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać je popunilo Excel alat za obradu podataka prikupljenih putem ankete i isti dostavilo Konsultantu. Shodno navedenom, Konsultant je izradio Izveštaj o rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda za JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

2. Rezultati ankete

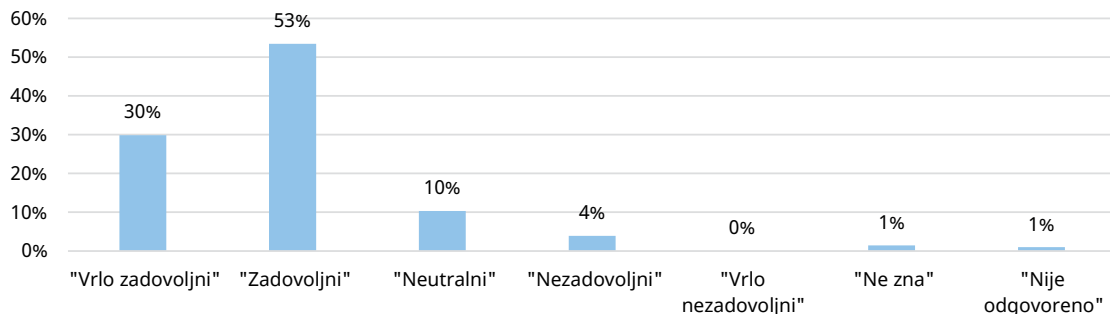
2.1. Kvalitet usluge vodosnabdijevanja

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 59 % njih odgovorilo je da su „zadovoljni“ kvalitetom/ uslugama vodosnabdijevanja, dok je 4 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga vodosnabdijevanja.

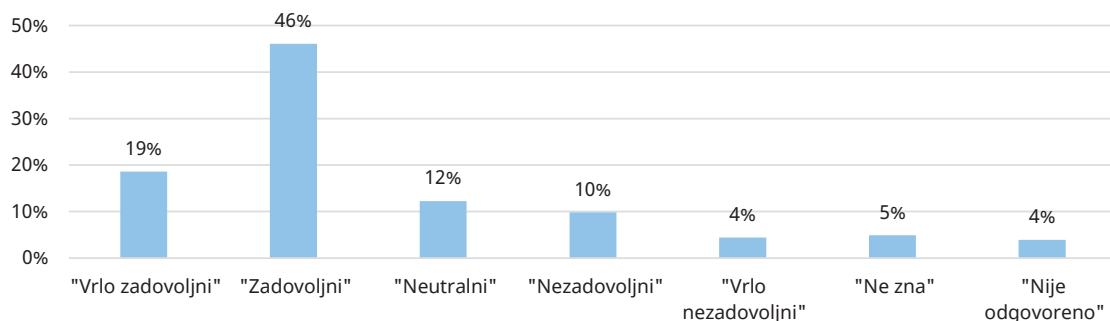
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću vodosnabdijevanja (koliko se često javljaju prekidi)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 53 % odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 30 % da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću vodosnabdijevanja. Svega 4 % korisnika usluga je navelo kako je „nezadovoljno“ pouzdanošću vodosnabdijevanja.

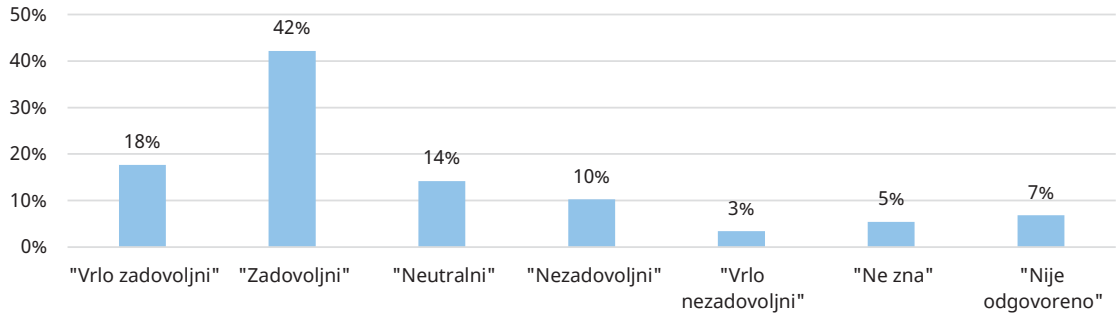
2.2. Kvalitet usluge odvodnje otpadnih voda

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 46 % njih odgovorilo je da su zadovoljni“ kvalitetom/ uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), dok je 10 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga odvodnje otpadnih voda (kanalizacije).

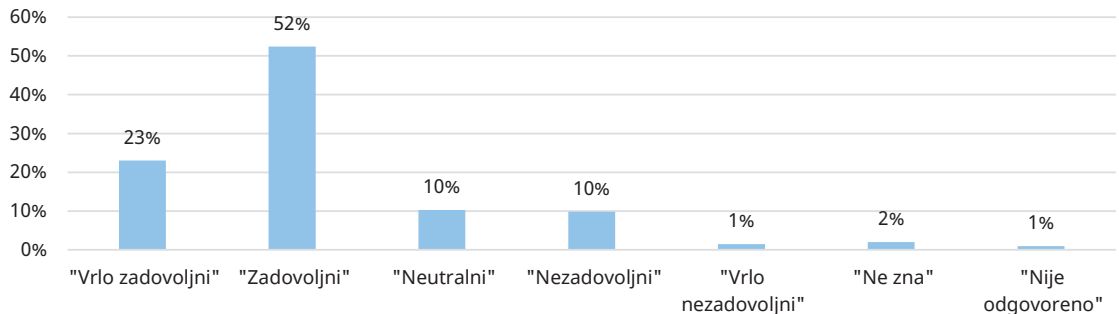
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije) (koliko se često javljaju začepjenja kanalizacije)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 42 % odgovorilo je da su „zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno njih 18% da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge. Svega 3 % korisnika usluga je navelo kako je „vrlo nezadovoljno“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge.

2.3. Cijena vodosnabdijevanja

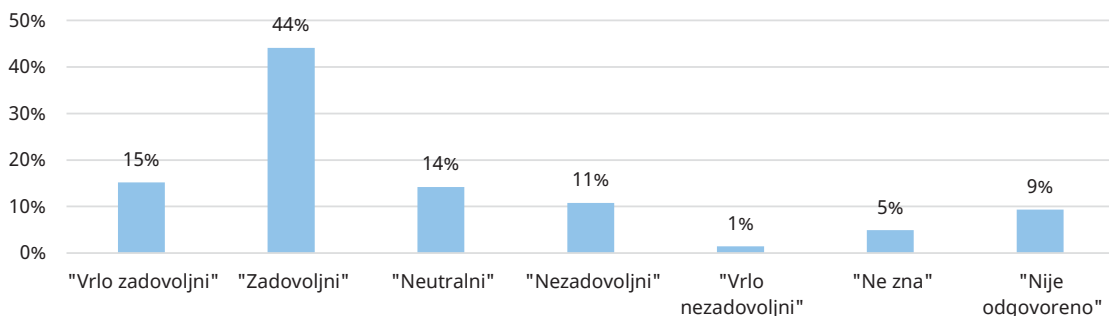
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge vodosnabdijevanja (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?



Kako je prikazano na grafikonu iznad, od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 23 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge vodosnabdijevanja, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu vodosnabdijevanja koju im pruža JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać. 52 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je svega 10 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluge koja im je pružena od strane JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

2.4. Cijena odvodnje otpadnih voda

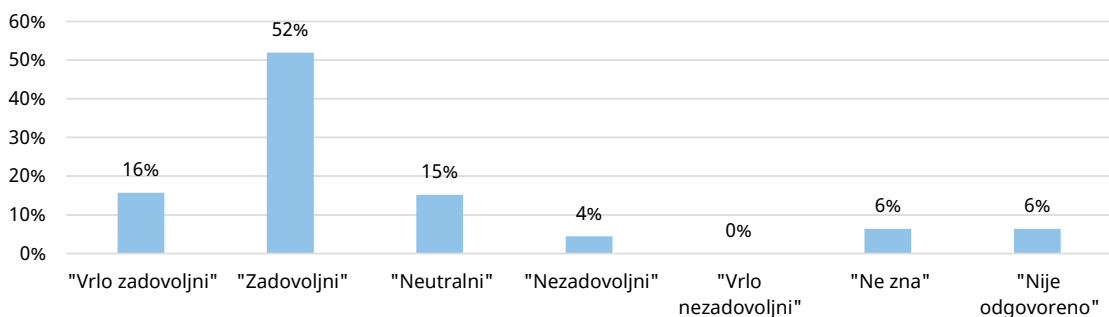
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge odvodnje otpadnih voda (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 15 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge odvodnje otpadnih voda, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu usluge odvodnje otpadnih voda koju im pruža JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać. 44 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je svega 11 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluge koja im je pružena od strane JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

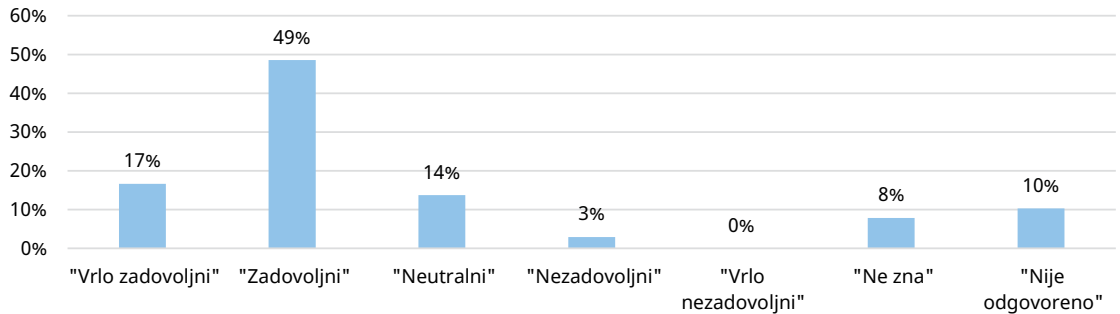
2.5. Nivo informisanja

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi (izvođenje radova, obustave vodosnabdijevanja, cijena ...)?



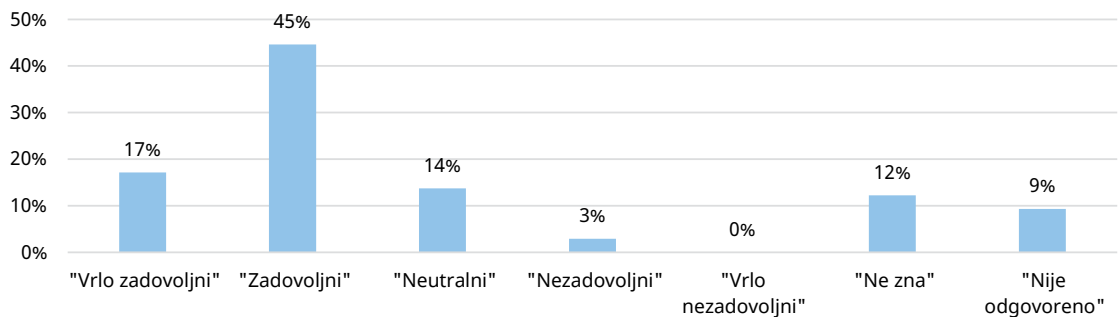
Kada je u pitanju nivo informisanja, 52 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 16 % da su „vrlo zadovoljni“ kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi, dok je „nezadovoljnih“ svega 4 % anketiranih korisnika usluga.

Molimo Vas da ocijenite koliko lako možete doći do informacija vezano za vaše pitanje?



49 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da je „zadovoljno“, odnosno njih 17 % da je „vrlo zadovoljno“ brzinom kojom mogu doći do informacija vezanih uz njihova pitanja. Njih 3 % odgovorilo je da su „ nezadovoljni“, 8 % da „ne zna“, dok 10 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga nije odgovorilo na ovo pitanje.

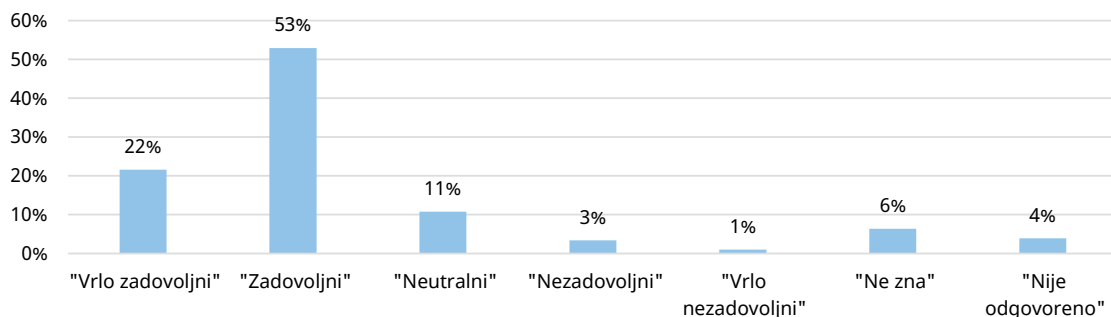
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni WEB stranicom vodovodnog / komunalnog preduzeća (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.)?



Na pitanje da ocijene koliko su zadovoljni WEB stranicom JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.), 17 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 45 % odgovorio je da su „zadovoljni“, dok je 3 % korisnika usluga odgovorilo da je „nezadovoljno“ WEB stranicom JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

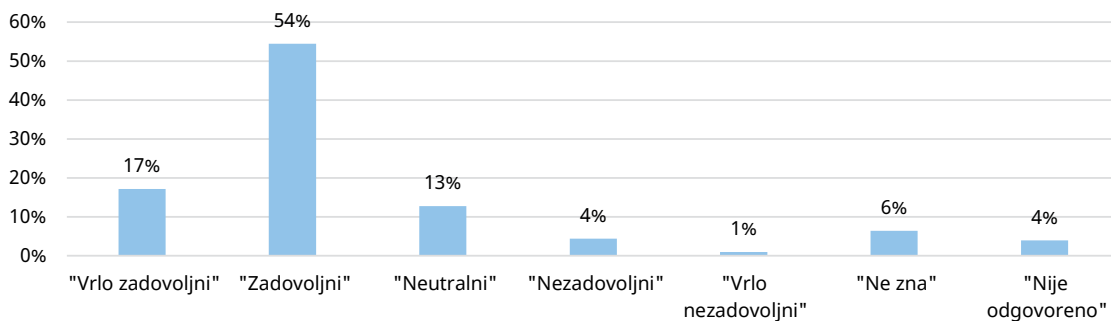
2.6. Žalbe, upiti i prijedlozi

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni podrškom ureda Službe za korisnike usluga, da li ste brzo dobili pomoć pri dolasku, jesu li bili ljubazni i da li ste obavili posao u ovom uredu u razumnom roku?



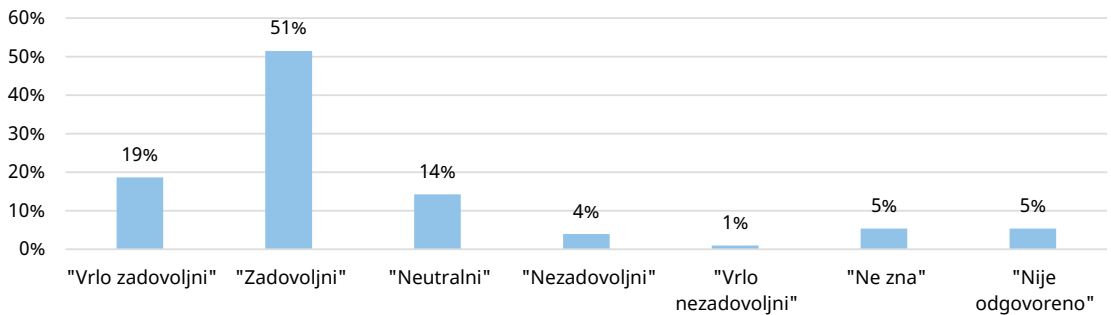
Kada je u pitanju ocjena rada Službe za korisnike usluga JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać, odnosno njihovom podrškom, u smislu brzine pružanja pomoći pri dolasku korisnika usluga, ljubaznošću i realizacijom posla u razumnom roku, 22 % anketirana korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 53% odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 3 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ podrškom ureda Službe za korisnike usluga JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom kojom ste dobili odgovor na vašu žalbu, upit ili prijedlog?



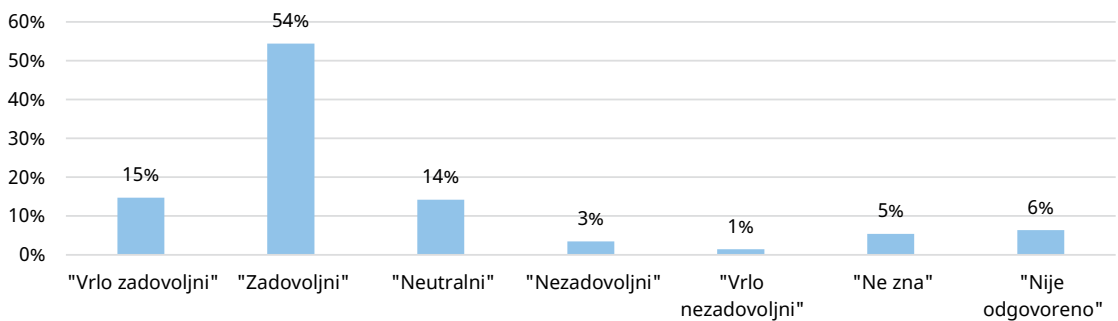
54 % anketiranih korisnika usluga navelo je da je „zadovoljno“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog. 17 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, dok je 4 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom od prijave do popravka kvara koji ste prijavili?



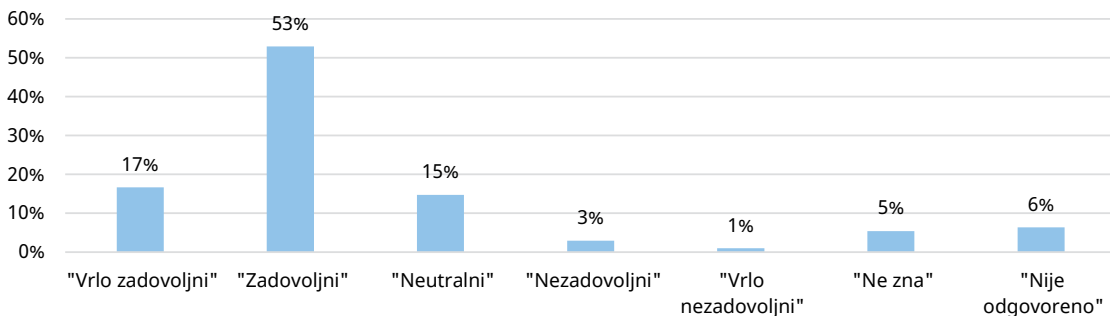
51 % anketiranih korisnika naveo je da je „zadovoljan“ brzinom od prijave do popravka kvara koji su prijavili.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni odgovorom koji ste dobili na vašu žalbu, upit ili prijedlog?



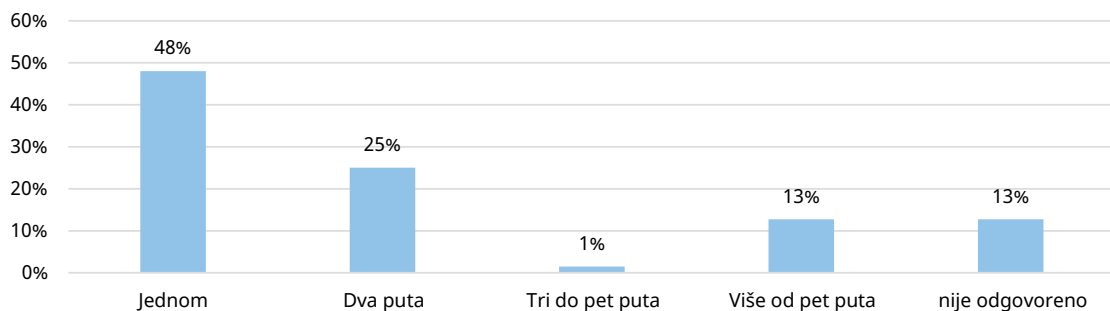
Odgovorom koji su dobili na žalbu, upit ili prijedlog, „vrlo zadovoljnih“ je 15 % od ukupno anketiranih korisnika usluga, odnosno njih 54 % je „zadovoljnih“. Od ukupnog broja anketiranih, 3 % je odgovorilo da „nisu zadovoljni“, 5 % „ne zna“, dok 6 % od ukupno anketiranih korisnika usluga nije dalo odgovor na ovo pitanje.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u svezi sa vašom žalbom, pritužbom ili prijedlogom?



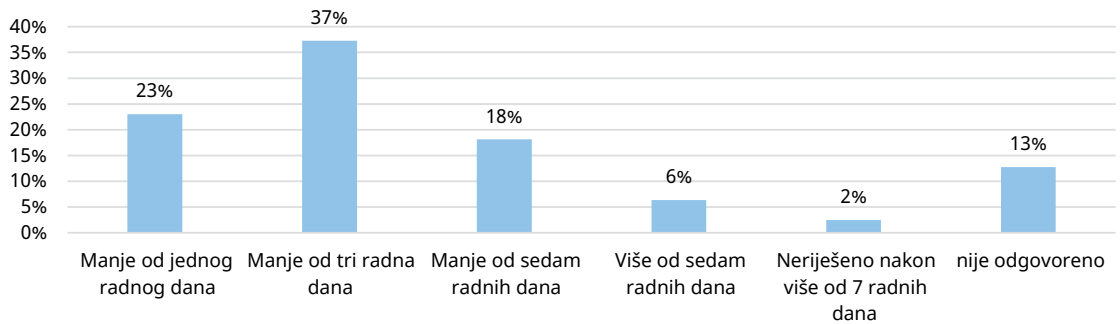
Načinom komunikacije u svezi sa žalbom, pritužbom ili prijedlogom koji su uputili anketirani korisnici, njih 53 % je „zadovoljnih“, 17 % „vrlo zadovoljnih“, odnosno svega 3 % „nezadovoljnih“.

Koliko puta ste kontaktirali vodovodno / komunalno preduzeće prije nego što je vaš upit riješen?



13 % anketiranih korisnika usluga navelo je kako je „više od 5 puta“ kontaktiralo JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać prije nego je upit riješen, dok je 48 % onih čiji je zahtjev riješen nakon što su jednom kontaktirali JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać.

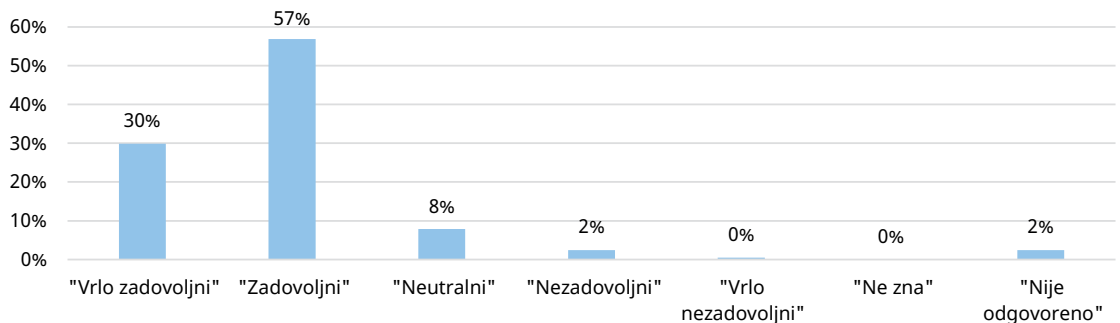
Koliko je vremena proteklo da se riješi Vaš upit?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 60 % navelo je kako je za rješavanje upita bilo potrebno „manje od 3 radna dana“, dok su upiti kod svega 2 % anketiranih korisnika usluga ostali „neriješeni nakon više od 7 radnih dana“.

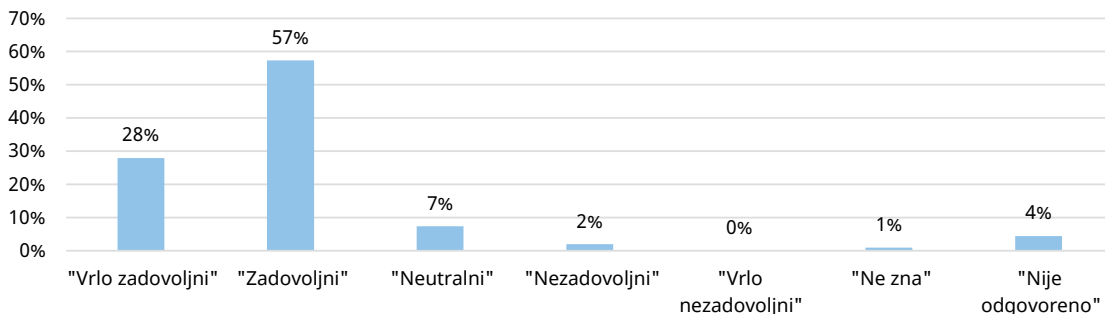
2.7. Računi, očitavanje vodomjera i naplata

Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa preglednošću i jasnoćom računa, da li je vaš račun za vodu lako čitljiv i razumljiv (da li je jasno prikazana količina vode koju ste potrošili, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu)?



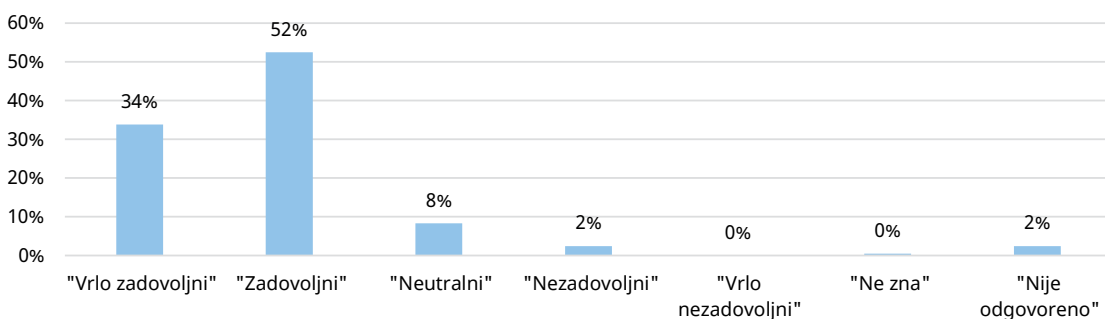
Preglednošću i jasnoćom računa, odnosno lakoćom čitljivosti i razumljivosti (da li je jasno prikazana količina vode koja je potrošena, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu), „vrlo je zadovoljno“ 30 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga. Njih 57 % je „zadovoljnih“, dok je 2 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ sa preglednošću i jasnoćom računa.

Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u uredu vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom...)?



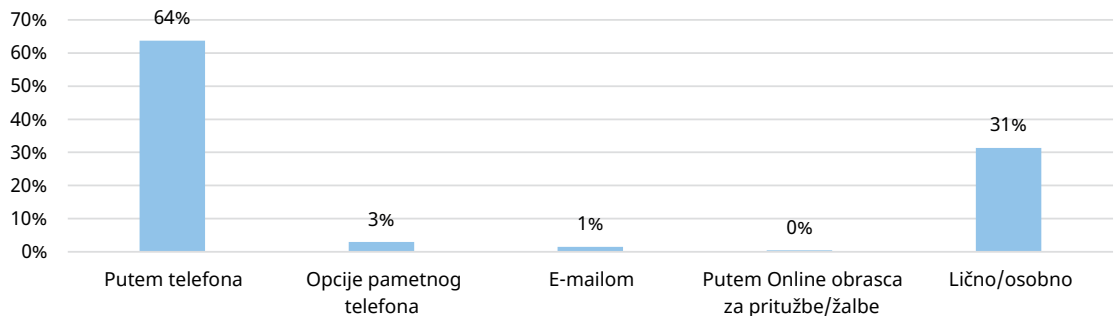
Na pitanje da ocijene da li su zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u uredu vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom ...), 28 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 57 % odgovorilo je da je „zadovoljno“, dok je 2 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ sa mogućnostima plaćanja.

Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji)?



Radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji), „vrlo je zadovoljno“ 34 % od ukupnog broja anketiranih korisnika, 52 % je „zadovoljno“, dok je 2 % korisnika usluga „nezadovoljno“ radom inkasanata.

2.8. Preferirani način stupanja u kontakt sa JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać



Iz grafikona broj 5 vidljivo je kako 64 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo da preferira stupanje u kontakt sa JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać „putem telefona“, 3 % odgovorilo je da je to putem „opcije pametnog telefona“, 1 % putem „e-mailom“, dok je 31 % korisnika usluga odgovorila „lično/osobno“.

2.9. Zaključak i preporuke za unapređenje

JP „Vodovod“ d.o.o. Bihać ima uspostavljen sistem rada sa korisnicima usluga koji omogućava evidentiranje prikupljenih zahtjeva korisnika usluga, povratne informacije i kontinuirana unapređenja. Prikupljeni zahtjevi korisnika usluga se u relativno kratkom vremenskom periodu rješavaju, o evidentiranim zahtjevima i predloženim rješenjima redovno se informira Uprava preduzeća, te na osnovu predloženih rješenja poduzimaju odgovarajuće mjere unapređenja.

U narednom periodu potrebno je da predstavnici preduzeća, zajedno sa Upravom, detaljno analiziraju postojeće rezultate provedene ankete i izazove koji proizlaze iz istih, te osmisle kvalitetne mjere za unapređenje postojećeg stanja.

Kao primjeri rezultata ankete prema kojima je potrebno poduzeti određena unapređenja su:

- usluga odvodnje otpadnih voda (kanalizacija),
- podrška ureda Službe za korisnike,
- brzina kojom preduzeće daje odgovor na žalbu, upit ili prijedlog korisnika usluge.

Također, narednom periodu potrebno je razmotriti da li se korisnici usluga mogu dodatno informirati kroz neke od aktivnosti kao što su dani otvorenih vrata, obilježavanje Svjetskog dana voda (posjeta školske djece preduzeću/izvorištima pitke vode, distribucija informativnih letaka uz račune, učešće na tematskim radio i TV emisijama i sl.). S obzirom na sve veći broj korisnika društvenih mreža, potrebno je razmotriti korištenje istih u svrhu informiranja korisnika ali i promocije rada preduzeća.

17

**Izvještaj o rezultatima
anketiranja korisnika
usluga, "Vodovod "
a.d. Doboj**

1. Uvod

U okviru aktivnosti na realizaciji Projekta MEG realiziran je Specifični zadatak 2, koji se odnosi na podršku JKP/JVP u provođenju aktivnosti mjerenja zadovoljstva korisnika usluga putem ankete, s ciljem prikupljanja povratnih informacija od strane građana (korisnika usluga) o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda. „Vodovod“ a.d. Doboj je prikupilo informacije o općem zadovoljstvu kvalitetom, dostupnošću i troškovima usluga.

Shodno navedenom, zadatak „Vodovod“ a.d. Doboj bio je da provede anketiranje na minimalno 1 % korisnika usluga u svojoj JLS, ravnomjerno raspoređenim iz naselja i dijelova JLS koje preduzeće snabdijeva vodnim uslugama.

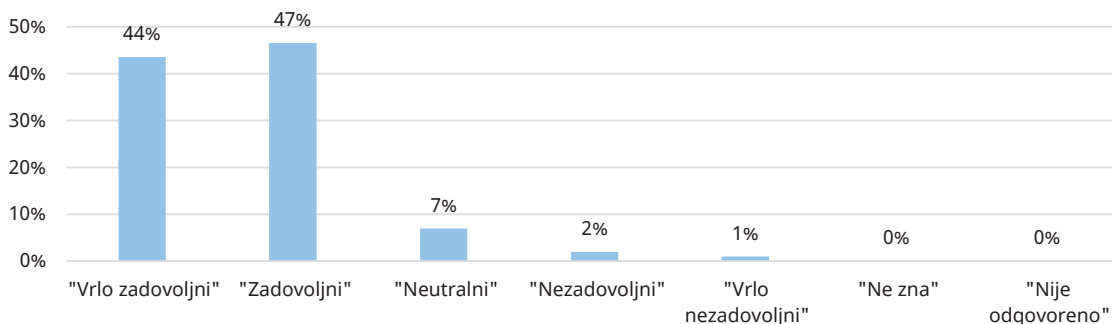
Anketa je provedena u augustu i septembru 2020. godine na uzorku od 101 korisnika usluga, čija je najčešća starosna dob između 36 i 55 godina života, odnosno njih 42 %, dok od ukupnog broja ispitanika, njih 9 % je pripadnika socijalno ugrožene kategorije korisnika. Od 101 ispitanog korisnika usluga 50 % ispitanika je muškog spola, dok je drugoh 50 % ispitanika ženskog spola. 39 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 59 % stanuje u stanu.

Tokom implementacije navedenog zadatka, Konsultant je pružio podršku „Vodovod“ a.d. Doboj u pogledu izrade anketnog listića, kao i Excel alata za obradu podataka prikupljenih putem ankete. Nakon što je provedeno anketiranje korisnika usluga, „Vodovod“ a.d. Doboj je popunilo Excel alat za obradu podataka prikupljenih putem ankete i isti dostavilo Konsultantu. Shodno navedenom, Konsultant je izradio Izveštaj o rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda za „Vodovod“ a.d. Doboj.

2. Rezultati ankete

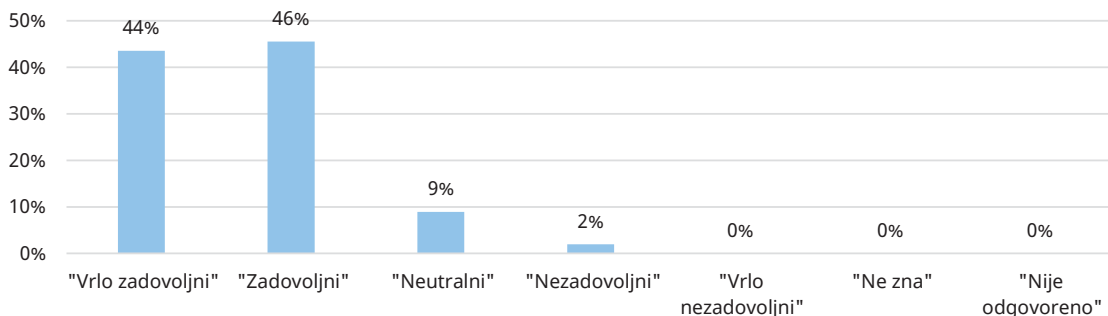
2.1. Kvalitet usluge vodosnabdijevanja

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 47 % njih odgovorilo je da su „zadovoljni“ kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja, dok je 2 % korisnika usluga navelo da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga vodosnabdijevanja.

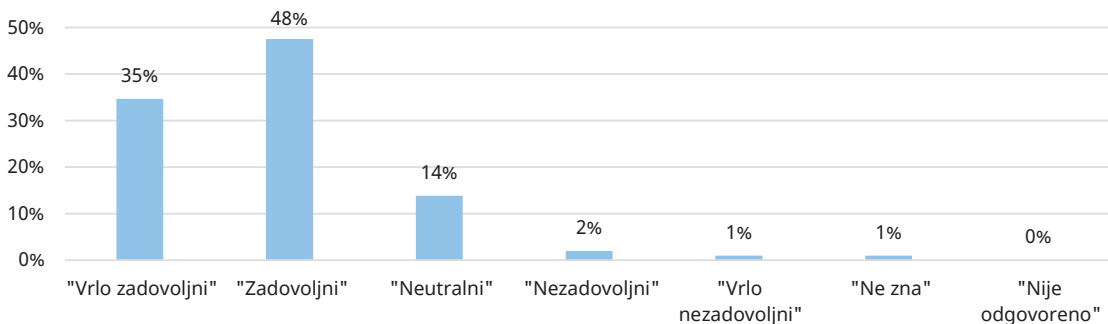
Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću vodosnabdijevanja (koliko se često javljaju prekidi)?



Isto tako, od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 46 % odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 44 % da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću vodosnabdijevanja. Svega 2 % korisnika usluga je navelo kako je „nezadovoljno“ pouzdanošću vodosnabdijevanja.

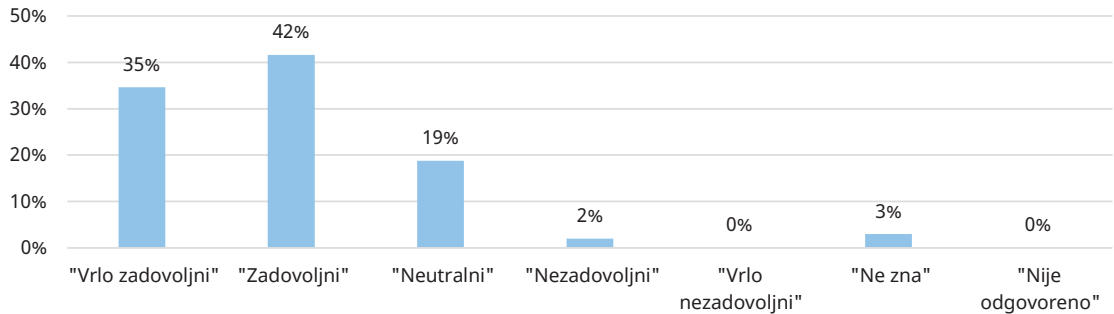
2.2. Kvalitet usluge odvodnje otpadnih voda

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 35 % njih odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“ kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), dok je 2 % korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga odvodnje otpadnih voda (kanalizacije).

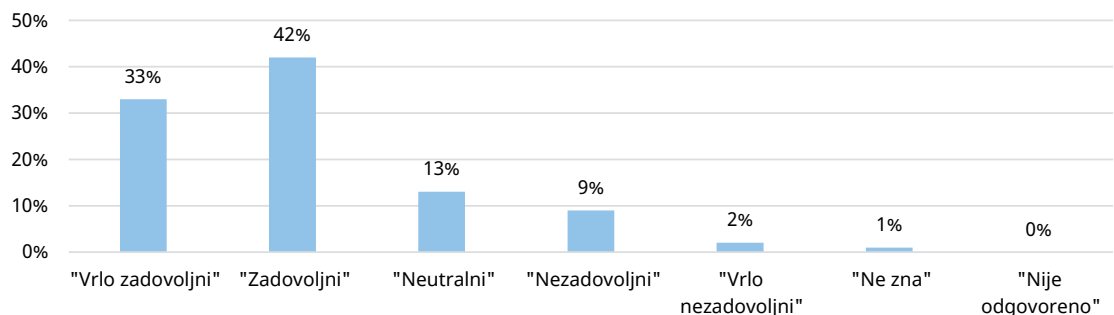
Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije) (koliko se često javljaju začepjenja kanalizacije)?



Isto tako, od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 42 % odgovorilo je da su „zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno njih 35 % da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge. 2 % korisnika usluga bili su „nezadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge.

2.3. Cijena vodosnabdijevanja

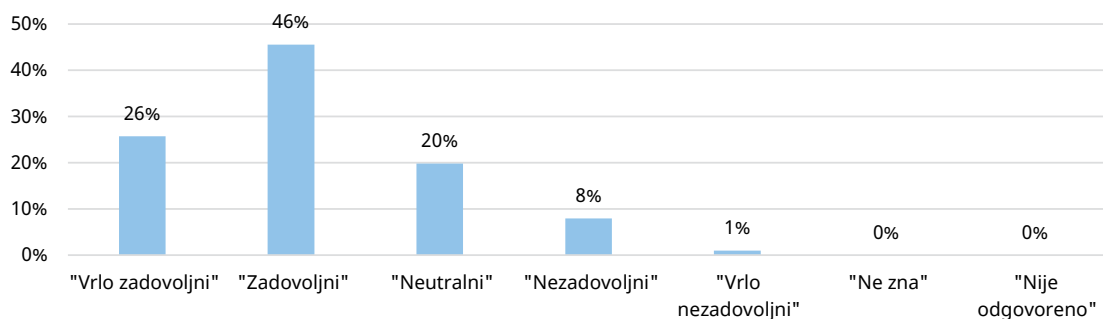
Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge vodosnabdijevanja (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 33 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge vodosnabdijevanja, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu vodosnabdijevanja koju im pruža „Vodovod“ a.d. Doboj. 42 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 9 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluge koja im je pružena od strane „Vodovod“ a.d. Doboj.

2.4. Cijena odvodnje otpadnih voda

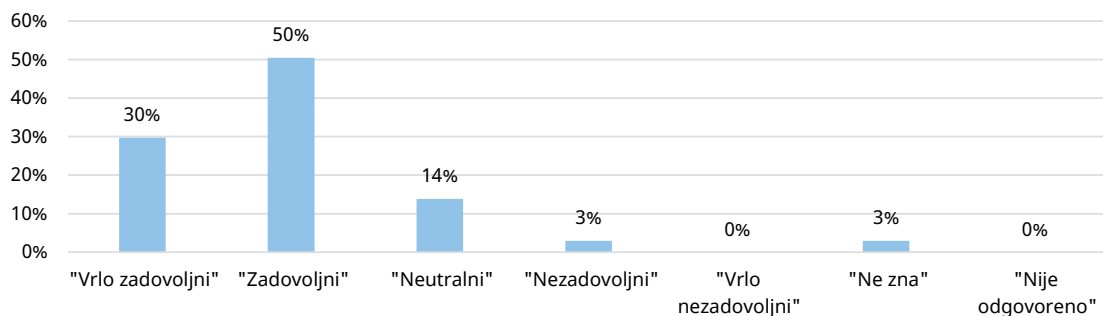
Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge odvodnje otpadnih voda (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 26 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge odvodnje otpadnih voda, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu usluge odvodnje otpadnih voda koju im pruža „Vodovod“ a.d. Doboj. 46 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 8 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluga koja im je pružena od strane „Vodovod“ a.d. Doboj.

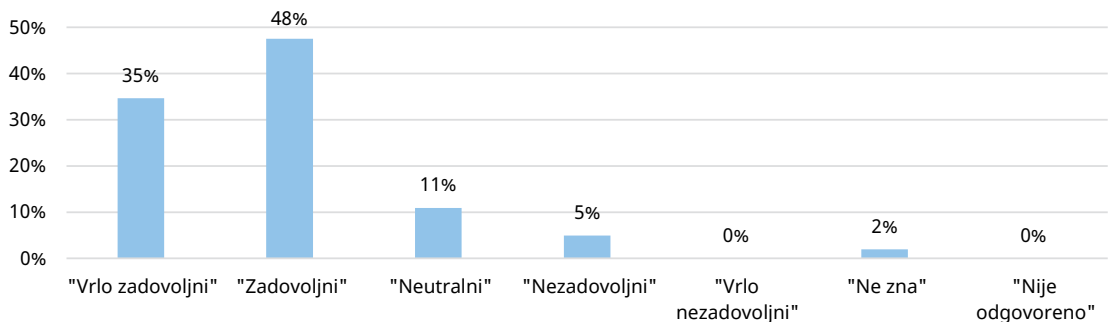
2.5. Nivo informisanja

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi (izvođenje radova, obustave vodosnabdijevanja, cijena ...)?



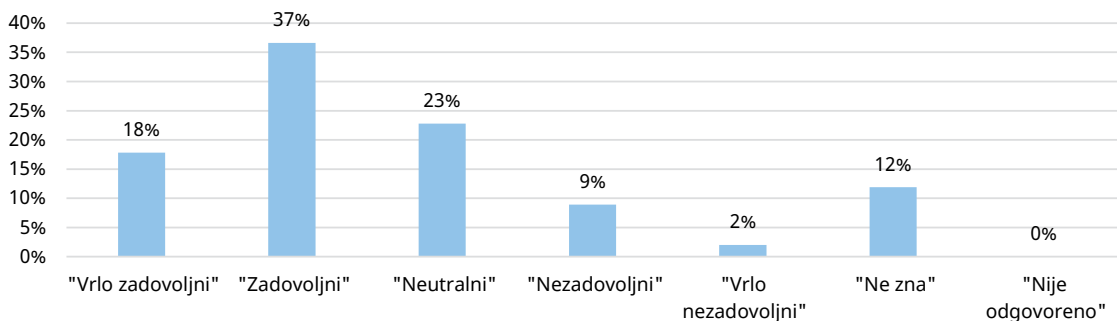
Kada je u pitanju nivo informisanja, 50 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 30 % da su „vrlo zadovoljni“ kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi, dok je „nezadovoljnih“ 3 % anketiranih korisnika usluga.

Molimo vas da ocijenite koliko lako možete doći do informacija vezano za vaše pitanje?



48 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da je „zadovoljno“, odnosno njih 35 % da je „vrlo zadovoljno“ brzinom kojom mogu doći do informacija vezanih uz njihova pitanja. 5 % korisnika usluga odgovorilo je da su „nezadovoljni“ brzinom kojom mogu doći do informacija.

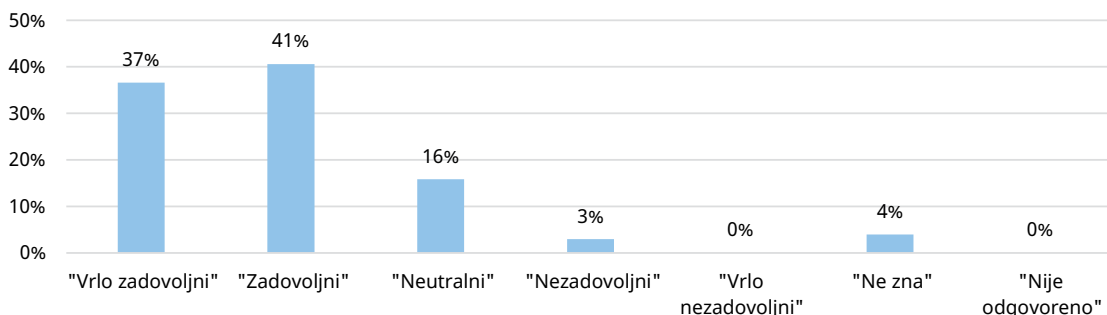
Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni WEB stranicom vodovodnog / komunalnog preduzeća (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.)?



Na pitanje da ocijene koliko su zadovoljni WEB stranicom „Vodovod“ a.d. Doboj (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.), 18 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 37 % odgovorio je da su „zadovoljni“, dok je 9 % korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ WEB stranicom „Vodovod“ a.d. Doboj.

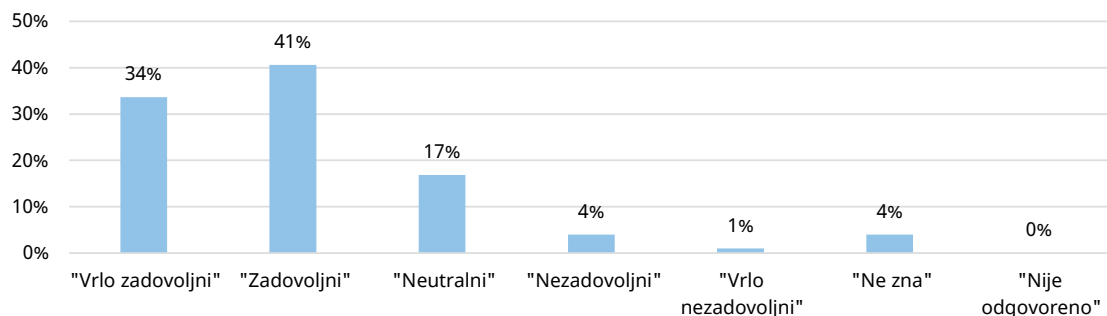
2.6. Žalbe, upiti i prijedlozi

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni podrškom ureda Službe za korisnike usluga, da li ste brzo dobili pomoć pri dolasku, jesu li bili ljubazni i da li ste obavili posao u ovom uredu u razumnom roku?



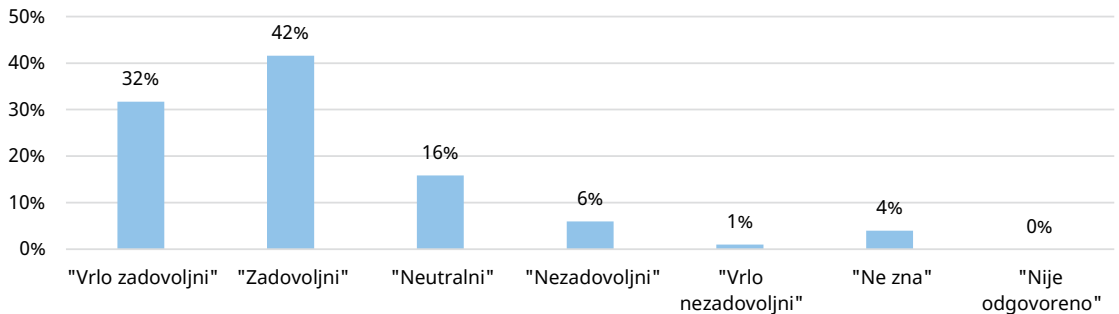
Kada je u pitanju ocjena rada Službe za korisnike usluga „Vodovod“ a.d. Doboj, odnosno njihovom podrškom, u smislu brzine pružanja pomoći pri dolasku korisnika usluga, ljubaznošću i realizacijom posla u razumnom roku, 37 % anketirana korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 41 % odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 3 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ podrškom ureda Službe za korisnike usluga „Vodovod“ a.d. Doboj.

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom kojom ste dobili odgovor na vašu žalbu, upit ili prijedlog?



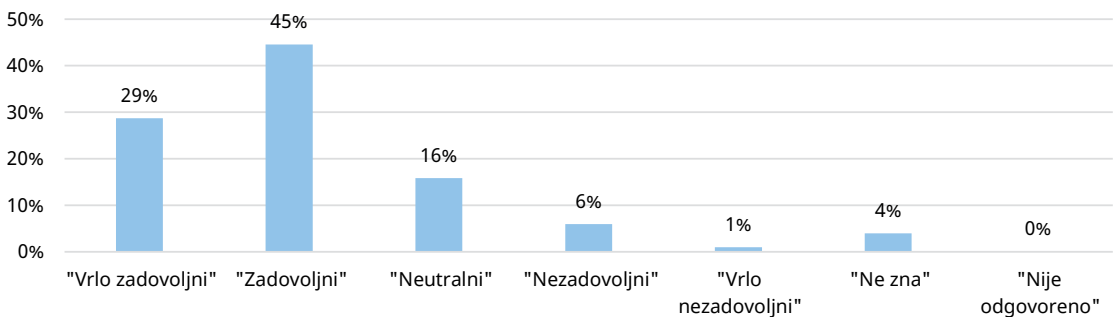
41 % anketiranih korisnika usluga navelo je da je „zadovoljno“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog. 34 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, dok je 4 % korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog.

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom od prijave do popravka kvara koji ste prijavili?



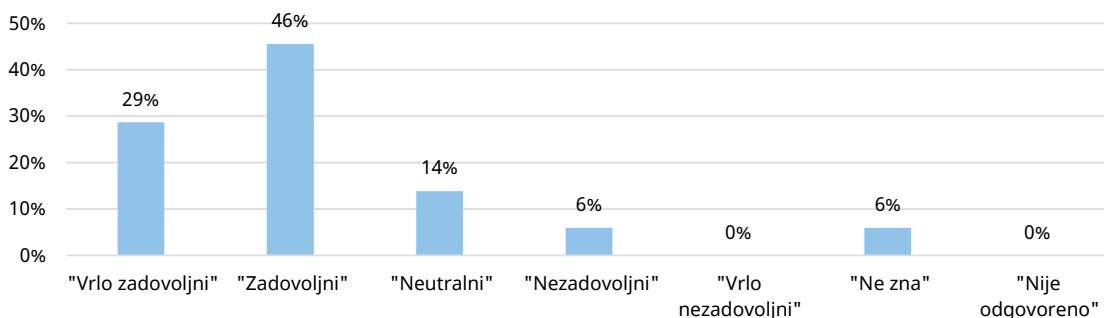
42 % anketiranih korisnika naveo je da je „zadovoljan“ brzinom od prijave do popravka kvara koji su prijavili. 32 % anketiranih korisnika usluga navelo je da je „vrlo zadovoljno“ dok je 6 % onih koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ brzinom od prijave do popravka kvara koji su prijavili.

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni odgovorom koji ste dobili na vašu žalbu, upit ili prijedlog?



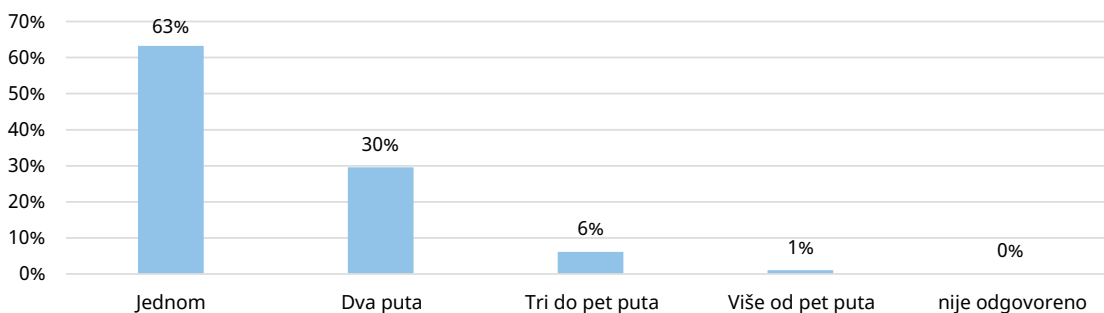
Odgovorom koji su dobili na žalbu, upit ili prijedlog, „vrlo zadovoljnih“ je 29 % od ukupno anketiranih korisnika usluga, odnosno njih 45 % je „zadovoljnih“. Od ukupnog broja anketiranih, 6 % je odgovorilo da „nisu zadovoljni“, dok je 4 % korisnika usluga dalo odgovor da „ne zna“.

Molimo vas da ocijenite koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u svezi sa vašom žalbom, pritužbom ili prijedlogom?



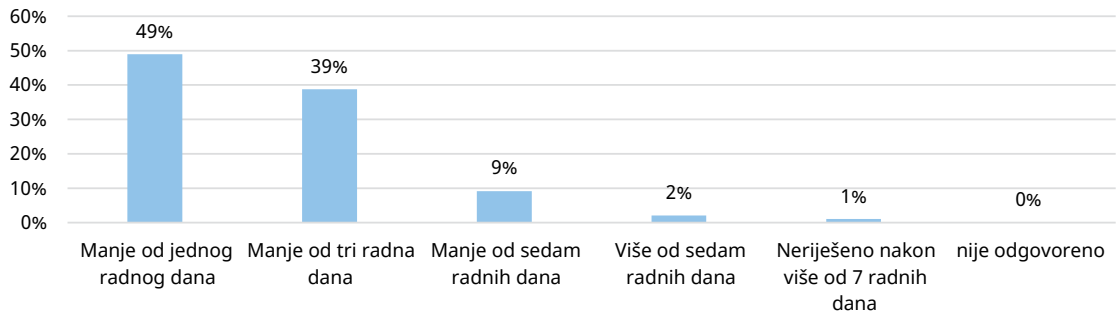
Načinom komunikacije u svezi sa žalbom, pritužbom ili prijedlogom koji su uputili anketirani korisnici, njih 46 % je „zadovoljnih“, 29 % „vrlo zadovoljnih“, odnosno 6 % „nezadovoljnih“.

Koliko puta ste kontaktirali vodovodno / komunalno preduzeće prije nego što je vaš upit riješen?



1 % anketiranih korisnika usluga navelo je kako je „više od 5 puta“ kontaktiralo „Vodovod“ a.d. Doboj prije nego je upit riješen, dok je 63 % onih čiji je zahtjev riješen nakon što su jednom kontaktirali „Vodovod“ a.d. Doboj.

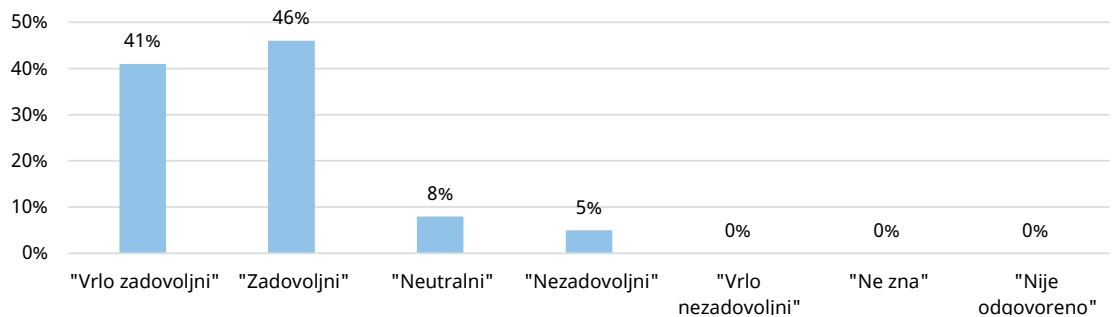
Koliko je vremena proteklo da se riješi Vaš upit?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 88 % navelo je kako je za rješavanje upita bilo potrebno „manje od 3 radna dana“, dok su upiti kod svega 1 % anketiranih korisnika usluga ostali „neriješeni nakon više od 7 radnih dana“.

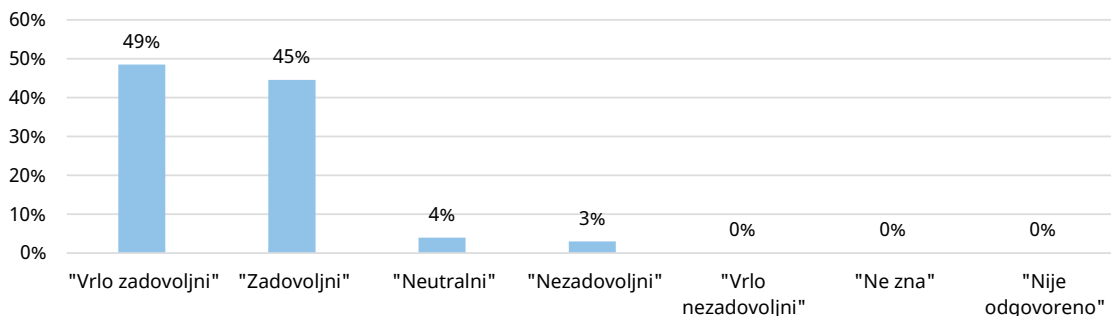
2.7. Računi, očitavanje vodomjera i naplata

Molimo vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa preglednošću i jasnoćom računa, da li je vaš račun za vodu lako čitljiv i razumljiv (da li je jasno prikazana količina vode koju ste potrošili, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu)?



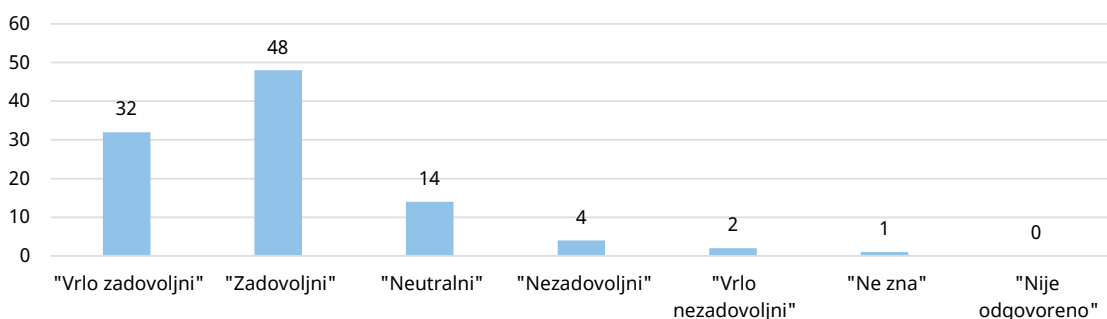
Preglednošću i jasnoćom računa, odnosno lakoćom čitljivosti i razumljivosti (da li je jasno prikazana količina vode koja je potrošena, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu), „vrlo je zadovoljno“ 41 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga. Njih 46 % je „zadovoljnih“, dok je 5 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ sa preglednošću i jasnoćom računa.

Molimo vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u uredu vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom...)?



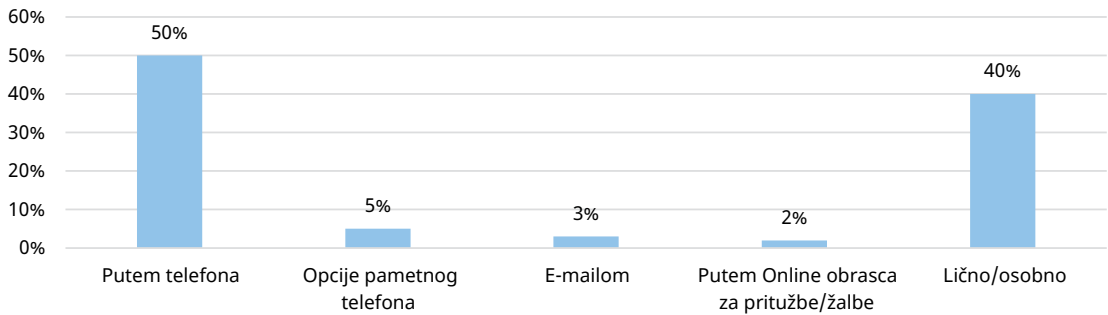
Na pitanje da ocijene da li su zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u uredu vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom ...), 49 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 45 % odgovorilo je da je „zadovoljno“, dok je 3 % korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ sa mogućnostima plaćanja.

Molimo vas da ocijenite da li ste zadovoljni radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji)?



Radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji), „vrlo je zadovoljno“ 32 % od ukupnog broja anketiranih korisnika, 48 % je „zadovoljno“, dok je 4 % korisnika usluga koji su „nezadovoljni“ radom inkasanata.

2.8. Preferirani način stupanja u kontakt sa „Vodovod“ a.d. Doboj



50 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo da preferira stupanje u kontakt sa „Vodovod“ a.d. Doboj „putem telefona“, 5 % putem „opcije pametnog telefona“, 3 % putem „e-maila“, 2 % putem „online obrasca za pritužbe/žalbe“ dok je 40 % korisnika usluga odgovorila „lično/osobno“.

3. Zaključak i preporuke za unapređenje

„Vodovod“ a.d. Doboj ima uspostavljen sistem rada sa korisnicima usluga koji omogućava evidentiranje prikupljenih zahtjeva korisnika usluga, povratne informacije i kontinuirana unapređenja. Prikupljeni zahtjevi korisnika usluga se u relativno kratkom vremenskom periodu rješavaju, o evidentiranim zahtjevima i predloženim rješenjima redovno se informira Uprava preduzeća, te na osnovu predloženih rješenja poduzimaju odgovarajuće mjere unapređenja.

U narednom periodu potrebno je da predstavnici preduzeća, zajedno sa Upravom, detaljno analiziraju postojeće rezultate provedene ankete i izazove koji proizlaze iz istih, te osmisle kvalitetne mjere za unapređenje postojećeg stanja.

Kao primjeri rezultata ankete prema kojima je potrebno poduzeti određena unapređenja su:

- mogućnost dolaska do informacija vezanih za pitanja korisnika usluga,
- prilagođenost WEB stranice korisnicima usluga,
- brzina kojom korisnici usluga dobiju odgovor na žalbu, upit ili prijedlog,
- brzina rada preduzeća od prijave kvara korisnika usluga do otklanjanja kvara kvara od strane preduzeća,
- odgovori preduzeća na žalbu korisnika usluga,
- način komunikacije preduzeća sa korisnicima usluga u vezi sa njihovom žalbom,
- preglednost i jasnoća računa.

Također, narednom periodu potrebno je razmotriti da li se korisnici usluga mogu dodatno informirati kroz neke od aktivnosti kao što su dani otvorenih vrata, obilježavanje Svjetskog dana voda (posjeta školske djece preduzeću/izvorištima pitke vode, distribucija informativnih letaka uz račune, učešće na tematskim radio i TV emisijama i sl.). S obzirom na sve veći broj korisnika društvenih mreža, potrebno je razmotriti korištenje istih u svrhu informiranja korisnika ali i promocije rada preduzeća.

