

# STUDIJA SLUČAJA PRIMJENE NOVIH PRISTUPA U RADU SLUŽBI ZA ZAPOŠLJAVANJE – KANTON SREDIŠNJA BOSNA

Autor:  
Josip Tolo

Travnik, ožujak 2013.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Swiss Agency for Development  
and Cooperation SDC**

Radni materijali YEP-a  
YEP Working Papers  
YEP-WP-01-03-13

## Studija slučaja primjene novih pristupa u radu službi za zapošljavanje – Kanton Središnja Bosna

Josip Tolo  
Ekspert na Projektu<sup>1</sup>

Projekat zapošljavanja mladih (YEP),  
uz podršku Švicarske agencije za razvoj i saradnju (SDC)  
Ljubljanska 34  
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina  
T. 387 33 222 703  
F. 387 33 222 703

[www.yep.ba](http://www.yep.ba)  
Travnik, ožujak 2013. godine

---

<sup>1</sup> Autor je dugogodišnji rukovodilac Službe za zapošljavanje Kantona Središnja Bosna, jedan je od pokretača primjene novih metoda rada u ovoj Službi.

**IZDAVAČ / PUBLISHER:**

GOPA mbH Bad Homburg, predstavništvo za Bosnu i Hercegovinu  
Ljubljanska 34  
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina  
T. 387 33 222 703  
F. 387 33 222 703  
E. info @yep.ba

**ZA IZDAVAČA / FOR THE PUBLISHER:**

Ranko Markuš

**GLAVNI UREDNIK / EDITOR:**

Amela Gajić

Štampano u 200 primjeraka  
Printed in 200 copies

Stavovi izraženi u radovima u ovoj seriji publikacija stavovi su autora i nužno ne odražavaju stavove Švicarske agencije za razvoj i saradnju (SDC). Radovi se objavljuju s ciljem podsticanja stručne rasprave kojom se želi doprinijeti razvoju službi za zapošljavanje u Bosni i Hercegovni.

Autor(i) u potpunosti zadržavaju autorska prava nad člancima objavljenim u ovoj seriji publikacija. Citiranje je dozvoljeno uz detaljno navođenje izvora.

Views expressed in this Series are those of the author(s) and do not necessarily represent those of the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC). Working Papers are published in order to induce experts' discussion which should lead towards improvements of the public employment sector in Bosnia and Herzegovina.

Copyrights retained by the author(s). If quote, please use full reference.

## KAZALO

SAŽETAK.....	5
SUMMARY.....	6
1. UVOD.....	7
2. SITUACIJA U SLUŽBI ZA ZAPOSŁJAVANJE PRIJE UVOĐENJA NOVIH METODA U RADU.....	9
A) METODI RADA.....	9
B) KLJUČNI IZAZOVI.....	10
3. KAKO SE DOŠLO NA IDEJU DA SE UVEDU NOVI METODI RADA.....	10
A) POČETAK PROCESA.....	11
B) TIJEK PROCESA.....	17
C) PRAVNI OKVIR.....	18
D) RAZVOJ INFRASTRUKTURE.....	18
E) IDENTIFICIRANA OGRANIČENJA.....	19
F) REAKCIJE OSOBLJA.....	19
4. NOVI PRISTUP U RADU.....	21
A) P R O C E D U R A - O RADU ISPOSTAVA/BIROA ZA ZAPOSŁJAVANJE PRI PRIMJENI NOVIH PRISTUPA U RADU.....	21
B) P R O C E D U R A ZA ORGANIZACIJU, IZVOĐENJE I EVALUACIJU SAVJETOVANJA ZA ZAPOSŁJAVANJE.....	27
C) P R O C E D U R A O INFORMIRANJU POSLODAVACA I POSREDOVANJU U ZAPOSŁJAVANJU.....	39
D) P R O C E D U R A ZA ORGANIZACIJU I RAD LOKALNOG PARTNERSTVA.....	44
E) PRAVILNIKO OCJENJIVANJU RADA DJELATNIKA U SLUŽBI ZA ZAPOSŁJAVANJE.....	48
F) KLUBOVI ZA TRAŽENJE POSLA ZA MLADE (18-30) SVRHA.....	65
G) PROGRAM DVODNEVNIH MOTIVACIJSKIH SEMINARA.....	69
H) SAVJETOVANJE ZA PODUZETNIŠTVO- BIZNIS PLAN.....	77
I) JEDNODNEVNI INFORMATIVNI SEMINAR.....	83
I) IZVJEŠĆIVANJE.....	85
5. SUSTAV PRAĆENJA UČINKA RADA ISPOSTAVA.....	92
ZAKLJUČAK.....	95
OSTALI YEP OBJAVLJENI DOKUMENTI.....	96



## SAŽETAK

Služba za zapošljavanje Kantona Središnja Bosna je prva služba za zapošljavanje u Bosni i Hercegovini prepoznala potrebu za izmjenama i unaprijeđenjem procesa rada kako bi se uspješno pružila bolja kvaliteta usluge eksternim i internim klijentima, a u skladu sa evropskim standardima.

Cilj Službe je bio da se steknu preduvjeti za primjenu svjetskih metoda rada, uključujući postojeće ljudske i materijalne resurse. Ovaj dokument prikazuje put od osnivanja službe, do uvođenja novog koncepta rada i reakcije osoblja, ali i primjene svih promjena u praksi.

Ključni izazovi sa kojima se Služba susrela su bili kako odrediti nove modele i pristupe u radu, profili i broj osoblja je potrebit za realizaciju tih zadaća, utvrđivanje principa djelovanja u tijeku provođenja novih metoda i pristupa u radu, utvrđivanje optimalnog potrebnog vremena i organizacija za izvođenje određenih radnji i procesa, utvrđivanje optimalnih materijalnih uvjeta za provođenje novih pristupa, i osiguranje izvješćivanja, praćenja kontrole i evaluacije procesa.

Uvođenjem novog pristupa radu razvijene su procedure rada ispostava/biroa za zapošljavanje; procedure za organizaciju, izvođenje i evaluaciju savjetovanja nezaposlenih lica; procedure o informiranju poslodavaca i posredovanju u zapošljavanju i procedure za organizaciju i rad lokalnog partnerstva.

Dokument je na kraju nezaobilazan resursni materijal koji sadrži detaljan opis pojedinačnih procedura i izmjena, novokreirane pravilnike i mnogobrojne obrasce za rad sa nezaposlenim licima / poslodavcima i lokalnim partnerima kao i obrasce za izvješćivanje, koji se mogu koristiti u reformi bilo koje službe u Bosni i Hercegovini, ali i izvan nje.

JEL klasifikacija: J01, J08, J21, J40, J64

## SUMMARY

The Employment Service of Central Bosnia Canton is the first public employment service in Bosnia and Herzegovina that recognised the need to introduce changes and improve system of work in order to provide better quality services to both external and internal clients, in line with European standards.

The aim of the Employment Service was to set the preconditions necessary to implement modern methods of work, which will involve the existing human and material resources. This document describes the process behind the transformation of Employment Service, the way ideas were put forward and how staff reacted, but also how entire work was organised and how the changes were introduced.

The key challenges for the Employment Service were: how to decide on the new models and approaches to work, how many staff units are necessary to implement newly set tasks, how to identify principles which define the new methods and operations, how to identify the most favourable time frame and organisation of tasks and processes, and how to secure report writing, control and process evaluation.

The establishment of new approaches to work helped develop the procedures of work for the branch offices/employment bureaus; organisational procedures, implementation and evaluation of counselling interviews with the unemployed; procedures in informing the employers and job mediation and finally the procedures for the organisation of local partnership.

This document is valuable resource as it entails a detailed description of individual procedures and changes, newly created manuals and numerous templates used in working with the unemployed/employers and local partners and reporting templates, which can be used as example during reforms of the Public Employment Service in Bosnia and Herzegovina, but also elsewhere.

JELclassification: J01, J08, J21, J40, J64

## 1. UVOD

Potreba svakog čovjeka za iskazivanjem i dokazivanjem da u svom radu dostigne racionalnost i jednostavnost djelovanja, osobito ako će rezultati tog rada ostati zabilježeni kao trajan dokument, treba rukovoditi menadžent jedne ustanove da radi na njenom konstantnom unaprijeđenju. Sagledati mogućnosti jedne djelatnosti za koju na žalost ne postoje ni škole ni fakulteti kako u BiH tako i u svijetu, osmisliti pored već postojećih oblika rada one koji bi unaprijedili tu djelatnost, utvrditi koji su to oblici i kako bi se isti mogli primijeniti u praksi, doseći stvarne mogućnosti za realizaciju tih zadaća bio je u početku jedan san, ali se s vremenom počeo pretvarati u javu.

Opredijeljenje za ovakav kompleksan poduhvat, svakako predstavlja jedan pokušaj pokazivanja, veoma kompleksan i komplicirana proces u u vremenima turbulentnih događanja (zemlja opustošena, razorena i materijalno i duhovno), uvođenje višestranačja, rat, mirovni procesi, stvaranje nove dajtonske BiH, objedinjavanje različitih institucija koje su se bavile ovakvim poslovima (Republički zavod za zapošljavanje i Zavod za zapošljavanje Herceg-Bosne i zatečeno osoblje i materijalni uvjeti nedovoljni za bilo što.

Cilj je bio gotovo nemoguć, ali od početka veoma jasan, a to je dostići stupanj svjetskih dostignuća postupnim stvaranjem, ljudskim materijalnih i drugih uvjeta za utvrđivanje mogućnosti primjene novih pristupa u radu kroz:

- a) Utvrđivanje potrebitog osoblja (kvanitativno i kvalitativno) za provođenje novog pristupa u radu
- b) Utvrđivanje zadaća koje će se obavljati kroz primjenu novih pristupa u radu, po složenosti i dužini trajanja, te raspodjela poslova i zadaća
- c) Utvrđivanje principa djelovanja tijekom rada,
- d) Utvrđivanje organizacije radnog vremena
- e) Utvrđivanje minimalnih materijalnih uvjeta za realizaciju novog pristupa u radu,
- f) Postupno uvođenje novih oblika rada i
- g) Uspostavljanje Izvješćivanja i evaluacija

Nova razmišljanja u početku su jako teško bila prihvaćena od zaposlenika koje su u početku bili opterećeni pitanjima oni i mi, kako spojiti ljude da sjede skupa, kako im nametnuti sustav natjecanja da se na taj način pokažu, kako ih odviknuti navika iz predhodnog sustava da su oni tu da bi ih netko nešto pitao, te da su oni tu da bi nametali neka pravila igre. Kako ih naviknuti da su oni tu samo da posreduju između onih koji nude posao i oni koji su željni rada i pružanja šanse da kroz svoj rad i trud daju egzistenciju svojoj obitelji da kroz rezultate svog rada doprinesu razvitku svoje domovine. Teško je i gotovo nemoguće shvatljivo zaposlenicima da



se oni ponovno moraju nametati da bi „zaslužni“ svojim radom dobili ono što su po svom osobnom mišljenju zaslužili.

Pitanje je da li je uspostava i funkcioniranje sustava koji bi zadovoljio trenutne mogućnosti, i potrebe, uopće moguća u konstalaciji svega naprijed navedenog.

Svakako je interesantno vidjeti kako se od gotovo nikakvih uvjeta, od teško pomirljivih i neprilagođenih ljudskih resursa dolazi do svjetskih, primjenjivih metoda u Službi za zapošljvanje KSB/SBK Travnik.

## 2. Situacija u službi za zapošljavanje prije uvođenja novih metoda u radu

### A) Metodi rada

Služba je oformljena u siječnju 2002. godine, radilo se o dvije institucije iz kojih je preuzeto osoblje i materijalni resursi (Republike Bosne i Hercegovine i Zavod za zapošljavanje Herceg - Bosne).

Prve godine rada stvarani su uvjeti da se zaposlenici i sredstva sa 19 lokacija objedine i stave u funkciju na 12 lokacija u dvanaest općina. Zatečeno osoblje bilo 20 % sa VSS, 20 % sa VŠS i 50 % sa SSS, te 10 % sa nižom stručnom spremom.

Početni metodi rada bili su gotovo nikakvi i u stvarnosti registracija onih koji su mislili da se trebaju naći na evidenciji službi za zapošljavanje.

Evidencije u početnom obliku neusaglašene i po sadržaju i po obimu.

Prava na neke oblike socijalnih davanja (zdrastvena zaštita i vođenje na evidenciji) davana je na osnovu ocjene osoblja koje se tim bavilo. Pravo na novčanu naknadu realizirano bez opće prihvaćenih pravila.

Tijekom 2003. i 2004. godine, uvedena su jedinstvena pravila o vođenju na evidenciji i o sticanju prava na materijalna davanja, te o načinu brisanja sa evidencije. Također, tih se godina definirao i jedinstven sadržaj i način vođenja temeljnih evidencija o nezaposlenim osobama, te se prešlo na početni oblik poticanja zapošljavanja putem kreditiranja poduzetnika koji upošljavaju novu radnu snagu.

- 2005. godina je obilježena uvođenja Profesionalnog informiranja u završnim razredima osnovnih i srednjih u cilju upoznavanja đaka o mogućnostima školovanja i zapošljavanja po završetku osnovnog i srednjeg obrazovanja.
- 2006. ova služba prvi put provodi istraživanje tržište rada kako bi mogla doći do adekvatnih pokazatelja za profesionalno informiranje, te prelazi na davanje bespovratnih poticajnih sredstava za zapošljavanje.

Nažalost trend uvođenja novih metoda i sadržaja se narednih četiri godine se od 2007 do 2010.g., gotovo u potpunosti zaustavlja zbog uvođenja "Zakona o pravima demobiliziranih boraca" koji u potpunosti iscrpljuje sve mogućnosti Službe. U takvim okolnosti Služba se odlučuje da izvrši istraživanja koja će dovesti do novih metoda i ostvarenja u radu i tijekom

2010. godine, dolazi do početnih elementa za stvaranje uvjeta za nove metode i sadržaje rada koristeći iskustva projekta „Uspjet ću“ koji u ovoj službi postiže početne zavidne rezultate tijekom 2009 i 2010, ali na žalost ne ostvaruje se želja Službe da se osposobi osoblje koje bi obučavalo ostale zaposlenike u Službi za primjenu novih metoda u radu, već se projekat uglavnom odvija kroz rad volontera na provođenju projekta.

## B) Ključni izazovi

Ključni izazovi bili su:

- Što bi mogli biti novi modeli i pristupi u radu,
- Kakvo je i koliko osoblje je potrebno za realizaciju tih zadaća,
- Utvrđivanje principa djelovanja u tjeku provođenja novih metoda i pristupa u radu,
- Utvrđivanje optimalnog potrebnog vremena za izvođenje određenih radnji i procesa, te utvrđivanje organizacije vremena za provođenje novih načina djelovanja,
- Utvrđivanje optimalnih materijalnih uvjeta za provođenje novih pristupa,
- Osiguranje izvješćivanja, praćenja kontrole i evaluacije procesa.

### 3. Kako se došlo na ideju da se uvedu novi metodi rada

Tijekom 2004. godine ustvrdilo se da Služba nemože biti samo puki registrant nezaposlenih osoba da bi se tijekom 2005 i 2006.godine tragalo se za novim načinima kako da Služba ipak dokaže da radi i nešto novo; poticaji, ispitivanje tržišta rada i uvođenje reda u socijalna davanja, a u 2006.godini Služba izdaje dvije brošure čiji sam autor (Kako od nezaposlene osobe do poduzetnika i što nakon završetka školovanja i kako do posla) što je u stvarnosti i preteča ideje o uvođenju novih pristupa u radu, a istovremeno se donosi nova sistematizacija sa većim kriterijima za popunu radnih mjestasa omogućavanjem doškoloavanja uz rad i prijema novih radnika sa VSS i određenih zvanja (psihologa i informatičara i sl).

Tijekom 2007 i 2008. godine Služba se bavila samo boračkim pitanjima a onda je 2009- 2010. godine Projekat „Uspjeti ću“ ipak pokrenuo niz pitanja.Koristeći iskustva pojedinih djelatnika koji su dobili neka saznanja kroz seminare koje je organizirao „Papilot“, rađa se ideja da bi se do novih pristupa moglo doći kroz formuliranje određenih ideja i u tom cilju odlučujem da tijekom sljedeće godine posvetim mnogo više pozornosti radu ispostava i izvršim istraživanja koja će biti razrađena u sljedećem dijelu ove studije.

## A) Početak procesa

Tijekom 2010. godine intenzivirao sam rad na terenu, a to je ispitivanje niza značajki potrebitih za uvođenje novih metoda i sadržaja što smatramo i početkom procesa, a to se odvijalo kroz sljedeće:

### Potrebno osoblje po kvantitetu i kvalitetu:

#### - Kvantitet

Uzimajući u obzir činjenice da je postotak nezaposlenosti na nivou SBK po tadašnjim pokazateljima veoma visok preko 40 % te da su sredstva koja se opskrbljuju za ovu djelatnost često nedostatna za temeljne potrebe, potrebno je bilo potražiti formulu koja bi zadovoljila potrebu za dobrim i kvalitetnim radom a ipak ne iziskivala posebna sredstva te se tom prilikom promatrajući rad po dva biroa iz ruralne i dva iz gradske sredine zaključili sljedeće:

- a) Veoma je prihvatljiv broj od 700 zaposlenih na jednog djelatnika koji bi u potpunosti omogućio sprovođenje svih mjera i aktivnosti u Službi,
- b) Uzimajući u obzir da je svjetski zadovoljavajući rezultat ako imate do 8 % nezaposlenog stanovništva,
- c) Da bi bi bar djelimično sa uspjehom obavljao sve zadaće u ispostave onda broj zaposlenika nebi smio da pređe preko 1500 nezaposlenih na jednog zaposlenika u ispostavi.

Na osnovu prethodnih pokazatelja došlo se do formule kojom se da definirati broj zaposlenika u jednoj ispostavi/birou tako da se broj osoba po zadnjem popisu 1991. godine pomnoži sa 8 % (kritična granica po europskim standardima za nezaposlenost) i taj broj bi se podijelio sa 700 kolika je i norma npr. po Strategiji zapošljavanja u Federaciji BiH za jednog djelatnika u ispostavi za zapošljavanje. Naravno, takvom slučaju bi u nekim ispostavama bilo i više od 1500 nezaposlenih po jednom djelatniku, uveden je dodatni kriteriji da kada broj nezaposlenih osoba u jednoj ispostavi pređe po 1500 po jednom zaposleniku da se osigurava još jedan dodatni zaposlenik.

#### - Kvalitet

Prikom daljnjih opitovanja utvrđeno je da se poslovi i zadatci u ispostavama mogu podijeliti u tri stupnja složenosti; jednostavni poslovi i zadaci, stručni poslovi i poslovi koji zahtijevaju posebna znanja i vještine ( a to su uglavnom poslovi iz oblasti novog pristupa u radu).

Sukladno tome utvrdili smo ispitivanjem kod 5 osoba uposlenih sa SSS, svi sa uspjehom mogu obavljati poslove iz okvira jednostavnih poslova, a samo dvije iz stručnih poslova. Na temelju tog saznanja za ove poslove, definirane kao „Evidentičare“, odredili smo osoblje sa SSS.

Također smo utvrdili da od 5 osoba koje imaju VŠS i becheler sa 180 ETC bodovasa uspjehom obavljaju poslove iz domena jednostavnih i stručnih poslova, a da samo jedna može sa uspjehom obavljati poslove koje zahtjevaju posebna znanja i vještine. Na temelju tih saznanja za stručne poslove definirane kao „Savjetodavac II“ odredili smo VŠS i becheleor sa 180 ETC bodova

Sa grupom od 10 zaposlenih sa VSS i bechleor sa 240 ETC proveli smo obuku za savjetovanje i posredovanje, poslije te obuke ocijenjeno je da svih deset sa uspjehom može obavljati poslove iz domena jednostavnih i složenih a njih osam poslove koje zahtjevaju posebna znanja i vještine. Na temelju tih saznanja za poslove koje zahtjevaju posebna znanja i vještine definirane kao „Savjetodavac I“ odredili smo VSS i becheler sa 240 ETC bodova.

Imajući u vidu sve gore navedeno u ispostavama gdje ima samo jedan zaposleni „Voditelj ispostave“ on obavlja poslove svih definiranih rangova.

U ispostavama gdje imaju dva zaposlene „Voditelj ispostave“ i „Savjetodavac II“, voditelj obavlja pored poslova voditelja i poslove „Savjetodavca I i dio evedentičarskih poslova“, a Svajetodavac II bi obavljao poslove Savjetodavca II i poslove evidentičara.

U ispostavama gdje ima tri zaposlena; Voditelj, Savjetodavac I i Evidentičar, Voditelj obavlja poslove voditelja i „Savjetodavca I“, Savjetodavac II obavlja poslove savjetodavca II i evidentičara i evidentičar obavlja poslove evidentičara.

U Ispostavama gdje ima četiri i više uposlenika ustvrdili smo da je potrebno da imaju: Voditelja ispostave, Savjetodavca I, jednog ili više Savjetodavaca II i jednog ili više evidentičara, naravno da je u ovakvoj konstalaciji odnosa potrebno da jedan period rada na jednostavnim poslovima provedu svi djelatnici osim voditelja, a ponekad i on sam.

### Utvrđivanje zadaća koje obavljaju u ispostavama po složenosti i dužini trajanja, te raspodjela poslova i zadaća

Tjekom 2010 i 2011. godine radilo se na definiranju ključnih zadataka koji se obavljaju u ispostavama/biroima i tom prigodom je na osnovu gore navedenih kriterija utvrđena sljedeća lista zadaća:

- a) *Jednostavniji administrativni poslovi:*

- prijem, zavođenje i otprema pošte,
- evidencije o nezaposlenim osobama,
- evidencije o osobama koje traže posao, a nemaju status nezaposlene osobe,
- prijave na evidenciju, osim prvog javljanja,
- odjava s evidencije, osim odjave po savjetodavnom intervjuu,
- prijem zahtjeva za pravo i prestanak prava na zdravstvenu zaštitu,
- prijem zahtjeva za prestanak novčane naknade,
- prijave i odjave sa zdravstvene zaštite,
- izdavanje uvjerenja i prelaznica i
- redovita i izvanredna javljanja.

b) U *stručne poslove* spadaju:

- prvo prijavljivanje,
- obračun i evidencija o korisnicima prava na osnovu nezaposlenosti,
- evidencije o poticajnim mjerama,
- brisanje s evidencije po savjetodavnom intervjuu,
- prijem i obrada zahtjeva za radne dozvole,
- prijem i obrada zahtjeva za novčanu naknadu,
- prijem i obrada zahtjeva za dokup staža,
- donošenje rješenja o brisanju s evidencije,
- izrada rješenja za pravo na zdravstvenu zaštitu,
- informativni seminar,
- profesionalno informiranje završnih razreda osnovnih i srednjih škola,
- radionice (za pisanje CV-a, razgovor s poslodavcem i sl.),
- prijem i obrada zahtjeva za poticaje i
- posredovanja i zapošljavanje uz posredovanje.

c) U *poslove koji zahtijevaju posebna znanja i vještine* spadaju:

- mjesečno i godišnje planiranje i izvješćivanje, (šefovi ispostava i prvi savjetodavci)
- kontakti s vladinim i nevladinim organizacijama (samo voditelji/šefovi ispostava/biroa, uz ovlaštenje ravnatelja),
- lokalno partnerstvo za razvoj zapošljavanja i ekonomije (voditelj/šef ili osoba ovlaštena od strane ravnatelja/direktora)
- kontaktiranje poslodavaca, certifikat za rad s poslodavcima,
- motivacijski seminar, certifikat za motivacijski seminar
- savjetodavni intervju, certifikat za posredovanje i
- obuka za poduzetništvo, certifikat za obuku iz poduzetništa, i
- obuka za teško zapošljive (klub za traženje posla), certifikat za obuku za zapošljavanje

Testirajući svaki od gore navedenih zadaća na više od tri djelatnika utvrdili smo da je prosječno potrebno vrijeme za obavljanje gore navedenih zadaća:

- prijave na evidenciju, osim prvog javljanja, 5 minuta,
- odjava s evidencije, osim odjave po savjetodavnom intervju, 5 minuta,
- prijem zahtjeva za pravo na zdravstvenu zaštitu, 10 minuta i prestanak prava na zdravstvenu zaštitu, 5 minuta,
- prijem zahtjeva za prestanak novčane naknade, 5 minuta,
- prijave i odjave sa zdravstvene zaštite, 5 minuta,
- izdavanje uvjerenja i prelaznica, 5 minuta,
- redovita i izvanredna javljanja, 3 minute,
- prvo prijavljivanje, 20 minuta,
- obračun i evidencija o korisnicima prava na osnovu nezaposlenosti, 360 minuta mjesečno,
- evidencije o poticajnim mjerama, (poslovi spadaju u alineju dva i osam članka 6.)
- brisanje s evidencije po savjetodavnom intervju, 20 minuta,
- prijem i obrada zahtjeva za radne dozvole, 15 minuta,
- prijem i obrada zahtjeva za novčanu naknadu, 10 minuta,
- prijem i obrada zahtjeva za dokup staža, 15 minuta,
- donošenje rješenja o brisanju s evidencije, 10 minuta,
- izrada rješenja za pravo na zdravstvenu zaštitu, 10 minuta,
- radionice (za pisanje CV-a, razgovor s poslodavcem i sl.), 80 minuta,
- informativni seminar, 40 minuta,
- profesionalno informiranje završnih razreda osnovnih i srednjih škola, 60 minuta po odjelu,
- prijem i obrada zahtjeva za poticaje, 20 minuta i
- posredovanja (30 minuta) i zapošljavanje uz posredovanje (20 minuta).
- mjesečno i godišnje planiranje i izvješćivanje, (šefovi ispostava i prvi savjetodavci) 800 minuta mjesečno,
- kontakti s vladinim i nevladinim organizacijama (samo voditelji/šefovi ispostava/biroa, uz ovlaštenje ravnatelja), 15 minuta,
- lokalno partnerstvo za razvoj zapošljavanja i ekonomije (voditelj/šef ili osoba ovlaštena od strane ravnatelja/direktora), 60 minuta mjesečno,
- kontaktiranje poslodavaca, certifikat za rad s poslodavcima, 15 minuta,
- motivacijski seminar, certifikat za motivacijski seminar, 500 minuta (ili 250 po danu),
- savjetodavni intervju, certifikat za posredovanje, 40 minuta,
- obuka za poduzetništvo, certifikat za obuku iz poduzetništva, 500 minuta (ili 250 po danu) i
- obuka za teško zapošljive, certifikat za obuku, 2400 minuta ili (10x240 ili 12x200 minuta po danu).

Imajući u vidu gore navedeno može se ustvrditi da poslove iz točke a) mogu obavljati svi uposlenici, poslove iz točke b) savjetodavci i voditelji a poslove iz točke c) samo savjetodavci I i voditelji.

### Utvrđivanje principa rada

Kako bi došli do potpunog uspjeha u radu izvršili smo niz testiranja u četiri Ispostave/ biroa i tom prilikom utvrdili da su temeljni principi na kojima bi se zasniva načela rada trebali biti:

- princip opterećenosti,
- princip kompetentnosti,
- princip solidarnosti,
- princip usklađenosti

*Princip opterećenosti* podrazumijeva ravnomjernu opterećenost poslovima i zadaćama, a to se prvenstveno odnosi na poslove iz reda administrativnih poslova, stoga je potrebno da se evidencije o nezaposlenim osobama vode tako da evidentičar ni u kom smislu ne može da ima na evidenciji više od 1500 osoba.

S toga se najveći dio evidencija o nezaposlenim osobama daje evidentičaru, eventualno mali dio VSS,VŠS,VKV i dio osoba sa SSS voditelju, a ostatak se ravnomjerno rasporedi na savjetodavce.

*Princip kompetentnosti* podrazumijeva da jednostavne poslove mogu obavljati sve osobe, složene poslove i savjetodavci i voditelji, a poslove koje zahtijevaju posebna znanja i vještine samo osobe s odgovarajućim ovlaštenjima i certifikatima (voditelji i prvi savjetodavci).

*Princip solidarnosti* podrazumijeva da ukoliko dođe do povećanja obujma nekih poslova u tijeku dana, tjedna ili mjeseca kod jednog djelatnika iz nepredviđenih razloga, da djelatnik koji ima slobodnog vremena dužan je preuzeti dio poslova i zadaća od tog djelatnika, sa i bez naloga voditelja ispostave.

Ukoliko se uvećanje poslova odnosi na duži vremenski period, vrši se nova preraspodjela poslova, uz suglasnost ravnatelja.

*Princip usklađenosti* podrazumijeva da se isti dio poslova u okviru cjelokupne Službe planira i obavlja u isto vrijeme, tako da svaki djelatnik pruža potporu drugom u obavljanju poslova iz njegovog djelokruga, svi djelatnici pripremaju svoj dio mjesečnog izvješća, svoj dio za plan rada, svoj dio za novčane naknade, svoj dio za zdravstvenu zaštitu, itd.



## Utvrđivanje raspodjele vremena

Poštujući načela prema kojim smo došli do broja i kvaliteta osoblja do poslova i zadaća i njihove složenosti kao i principe na kojima se temlji rad, došlo se do saznanja da se treba izvršiti pravilno i sveobuhvatno planiranje vremena te je stoga potrebno izvršiti: godišnji raspored radnog vremena, mjesečni raspored radnog vremena, tjedni raspored radnog vremena i dnevni raspored radnog vremena;

### *Godišnji raspored radnog vremena:*

- izrada i donošenje prijedloga godišnjeg plana rada kojim trebamo definirati ključne godišnje aktivnosti; uvođenje novih pristupa u radu, nabava opreme i programa za nove pristupe, poticajne mjere, sajmove, posredovanja, edukacija nezaposlenih, edukacije zaposlenika, rekonstrukcije održavanja i ostale javne nabave; isti se radi od polovine do kraja jedanaestog mjeseca za iduću godinu,
- izrada godišnjeg Izvješća o radu - prva polovina prvog mjeseca, s ključnim sadržajima kao u Programu rada.
- 

### *Mjesečni raspored radnog vremena:*

- jedan dan u mjesecu za izradu mjesečnog plana rada, do 25. u mjesecu za naredni mjesec,
- jedan dan za mjesečni izvještaj, posljednji radni dan u tom mjesecu, ili prvi radni dan u narednom mjesecu.

### *Tjedni raspored radnog vremena;*

- radni sastanak - ½ sata prvog radnog dana na početku radnog vremena,
- poravnanje evidencija - ½ sata svakog zadnjeg radnog dana u tjednu.

### *Dnevni raspored radnog vremena:*

- priprema i planiranje dnevnog rada; 08,00 - 08,30
- rad sa strankama na prijavi - odjavi, administrativni poslovi; 08,30 - 11,00
- pauza; 11,00 do 11,30
- rad na prvom prijavljivanju i zahtjevima za novčane naknade; 11,30 do 12,30
- pripreme za savjetovanja; 12,30 do 12,45
- savjetovanje; 12,45 do 15,30 sa dvije pripreme pauze od po 15 minuta
- odlaganje i zaključivanje dokumentacije; 15,30 do 16,00

Završetak ovog istraživanja je i preduvjet za stvarni početak primjene novih pristupa u radu, a njihovi rezultati su nam poznati krajem šestog mjeseca 2011.godine.

## B) Tijek procesa

Proces implementacije praktično započinje 01.08.2011.godine i to na redovitom sastanku sa voditeljima Ispostava i odjela kada se predočava Instrukcija o novim pristupima u radu a ona prevashodno traži sljedeće:

### I dio pripremni od 01.08. do 31.12.2011.g.

- Intezivan rad sa zaposlenicima, kroz upoznavanje sa svim aktivnostima u okviru službe sa prvenstveno kroz informativne sastanke svakog tjedna,
- Organiziranje seminara za izradu biznis planova (Seminar organiziran i izveden 06.,07. i 08.09.2011.godine uz nazočnost svih voditelja ispostava),
- Organizacija trodnevne obuke za sve savjetodavce na temu „Savjetovanje za zapošljavanje“  
(Obuka izvedena u dane 20.,21. i 22.09.2011. kroz obuku uspješno prošla 22 Savjetodavca),
- Razvrstavanje osoblja na aktivne tražioce posla i ostale koji bi trebalo završiti do 30.09.2011.godine.

### II dio opitni od 01.01.2012.g. do 01.01.2013.godine

U kome se traži obveza postupnog prelaska na novi sustav rada uz primjenu novih metoda rada poseredovanja a koji se je ogledao kroz sljedeće:

- Podjelu vremena na izvršenje administrativnih i ostalih poslova po novim metodama, prvi dio do 12 sati a poslije savjetovanja i to po najmanje 1 do 2 savjetovanja po savjetodavca na dan (ovo do 01.01.2012. a potom do 11,00 sati prvi,a drugi dio 2-3 savjetovanja na dan), te provođenje grupnih informiranja i obuke za poduzetništvo za sve one koje traže poticaje za samozapošljavanje.
- Obveza Savjetodavaca da prave svoje planove individualnog savjetovanja, i o rezultatima upoznaju voditelje svakod radnog ponedjeljka.

Tijekom tog opitnog postupka intezivno se tragalo za mogućnostima i oblicima rada te načinu i procesu izvješćivanja, da bi se od devetog mjeseca prešlo na izradu akata koji će u potpunosti definirati sve zadaće u okviru novog pristupa.

## C) Pravni okvir

Pravni okviri za definiranje novog pristupa u radu su:

- Zakon o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba („Službene novine F BiH”, broj: 41/01 i 22/05 i 10/08).
- Ustav Kantona Središnja Bosna („Službene novine KSB”, broj: 1/97, 5/97, 6/97, 2/98, 7/98, 8/98, 10/00, 8/03, 2/04 i 14/04),
- Odluci o osnutku Službe za zapošljavanje KSB/SBK („Službene novine KSB/SBK”, broj: 02/02, 02/04 i 16/04) i
- Statutu Službe za zapošljavanje KSB/SBK („Službene novine KSB/SBK”, broj: 05/02, 03/05 i \_\_\_/12),
- Pravilnik o evidencijama u oblasti zapošljavanja („Službene novine Federacije BiH”, broj 29/98),
- Pravilnik o radu - prečišćen tekst, broj: 01-02-07-1/12, od 15.03.2012,
- Pravilnik o izmjenama i dopuna pravilnika o radu, broj 01-02-02/12 od 07.02.2012. godine,
- Pravilnik o unutarnjem ustroju i sistematizaciji poslova službe za zapošljavanje KSB, broj 01-02-64/12 od 23.01.2012. godine

## D) Razvoj infrastrukture

Uporedo sa opitovanjem o ostalim mogućnostima prešlo se i opitovanjem o mogućem izgledu i prototipu kako bi trebalo da izgleda opremljena infrastruktura za uvođenja novog pristupa u radu. Početne ideje daje osoblje „Ppilota” 2009. godine, a onda slijedi jedan opitni biro i njegovo uređenje u općini Gornji Vakuf – Uskopljje. Poslije opitnog ispitivanja i izgadnje šalter sale, ustvrđuje se da bi optimalna ispostava trebala da ima: šalter salu sa jedan do četiri mjesta, jedan do tri ureda za savjetovanje i jedan ured za obuke i edukacije.

Iste godine pravi se projektni zadatak i raspisiju tender za izradu projektne dokumentacije.

Shodno projektnoj dokumentaciji koja se tijekom realizacije zadaća u rekonstrukciji i renoviranju prostora korigira tijekom idućeg perioda u skladu sa tom dokumentacijom u potpunosti se uređuju prostori:

- 2010 prostori ispostava; Travnik i Jajce
- 2011 prostori ispostava; Novi Travnik, Bugojno i Busovača,
- 2012 prostori ispostava; Donji Vakuf i Fojnica

Tijekom 2013 planirano je uređenje; Kreševa, Viteza i Kiseljaka, tako da bi krajem ove godine imali u potpunosti pripremljene i prilagođene prostore novom principu rada.

#### E) Identificirana ograničenja

Ostvarujući zacrtane zadaće tijekom pripremne i opitne faze uvođenja novog pristupa u radu utvrdili smo niz ograničenja; nepostojanje odgovarajućih pravila u radu, nepostojanje okvira za djelovanje, nedovoljna osposobljenost osoblja za izvršenje zadaća (ne samo znanjem već i svješću i spremnošću za izvršavanje novih zadaća), potpuna regulacija svakog procesa i na kraju kako riješiti; planiranje, izvješćivanje, praćenje i evaluaciju.

Sve ove zadaće su tijekom 2012. gdje su definirani svi procesi koji su do tada utvrđeni kao procesi koji su Sastavni dio novih pristupa u radu.

Ostaju još definirana, a neotklonjena ograničenja:

- Kako osigurati odgovarajuće; ocjenivanje, stimuliranje – destimuliranje i dugoročno nagrađivanje zaposlenika za uspješnost u radu (pripremljen Pravilnik o ocjenjivanju)
- Kako osigurati adekvatan raspored zaposlenika i njegovo permanentno napredovanje (treba ugraditi nove odrednice u pravilnik o radu),
- Kako osigurati provjere osposobljenosti i odabir zaposlenika za zadaće (Trebalo napraviti Pravilnik o polaganju Stručnog ispita za djelatnike službe za zapošljavanje),
- Needuciranost zaposlenika za realizaciju svake pojedine zadaće (nastaviti sa započetim obukama)
- Nedovoljna opremljenost u informatičkom smislu (hardverskom i softverskom), i
- Posljednje ali možda i najveće nespremnost okruženja za ovakva dostignuća.

#### F) Reakcije osoblja

U početnom periodu još ispitivanja o mogućnostima uvođenja novih pristupa bilo je često u prvim trenucima gotovo isključivosti da se o tome nemože ni govoriti, a kamo li što raditi uz poznatu činjenicu da se tada nisu mogle u potpunosti ni obavljati ni zadaće evidentiranja jer je služba bila izložena stahovitom pritisku realizacije novčanih naknada za boračku populaciju.

Naravno da je u tim trenucima bilo dovoljno nekoliko entuzijasta koji su ipak bili spremni da razgovaraju o tim temama, a potom da se aktivno uključe u realizaciju nekih od tih početnih zadaća, a neki nisu ni bili svjesni da su uključeni u te aktivnosti.

Kada je na sastanku od 01.08. priopćena je Instrukcija za novi pristup u radu i većina osoblja je sa nevjericom gledala na taj projekt, trebalo je prije svega uvjeriti šefove ispostava da se to pokrene, a najbolji način educiranje što smo i učinili.

Naravno oni koji su prvi prešli sa oduševljenjem u realizaciju tih zadaća, veoma brzo su uviđali da ovakav način rada daje mogućnost njihove afirmacije i afirmacije službe. Ubrzo su viđeni odlični rezultati na terenu gdje se ozbiljno prišlo tom poslu; a prvi put se čulo pogotovo od ljudi

koji su boravili u inozemstvu da se naši djelatnici ponašaju slično kao i tamo, da ih zovemo da pričamo sa njima, da im pomažemo oko dobrih ideja, pa ih čak obučavamo i za samostalno djelovanje.

Naravno najveća prepreka je bila to što je veći dio zaposlenika radio još u bivšoj Jugoslaviji na takvim zadaćama i oni su još duboko bili u tomu. Veoma teško je bilo te osobe uvesti u nove načine rada i djelovanja.

Što danas osoblje razmišlja o ovom novom pristupu:

- Većina njih (više od 60 %) već postiže optimalne rezultate i sa zadovoljstvom dolazi na posao, bez trauma i frustracija, svjesna da je napokon od koristi i da zarađuje svoju plaću, ali ih boli što okruženje nije u stanju da ih prati (pitanje zašto žurimo kad nemamo sa kim ovo dovršiti a odgovor je neka do nas nije pa i to većina njih kaže),
- Oko 20 % njih još leluja između oduševljenja, i nevjerice ali sve je bliže onom prvom,
- Oko 10 % njih još se muči sa svojim ograničenjima i nehtijenjima u početku, ali se jako boji da neće moći izvršavati zadaće u budućnosti, vjerojatno će polovina njih to i uspjeti, a za ostale treba naći adekvatne zadaće i dodatne edukacije,
- Preostali ili nisu svjesni ili svjesno opstruiraju rad ali i oni su sve svjesniji da je kranje vrijeme ili da se prihvate posla ili da se sklone u stranu i posao prepuste onima koji su željni posla i uspjeha. (Kako reče jedan iz onih 60 % na početku nisu ni svjesni da samo ne ograničavaju svoj razvoj već i razvoj onih koje bi trebali pripremiti za posao, nisu ni svjesni koliko je lijepo sresti se sa onim koji je uspio pronaći posao uz tvoju pomoć)

## 4. NOVI PRISTUP U RADU

a) *PROCEDURA - o radu ispostava/biroa za zapošljavanje pri primjeni novih pristupa u radu*

### Članak 1.

Ovom Procedurom definirat će se: raspored radnog vremena, poslovi i zadaće koji se obavljaju u okviru ispostava, načelna raspodjela poslova i zadataka na djelatnike Službe, prosječno potrebno vrijeme za obavljanje pojedinih poslova i zadaća, vođenje evidencija o izvršenim poslovima i zadaćama - dnevnik rada i mjesečno izvješćivanje o izvršenju poslova i zadaća.

### Raspored radnog vremena

#### Članak 2.

Planiranje radnog vremena dijelimo na: godišnje, mjesečno, tjedno i dnevno.

#### Članak 3.

*Godišnjiraspored radnog vremena:*

- izrada i donošenje prijedloga godišnjeg plana rada, kojim trebamo definirati ključne godišnje aktivnosti; uvođenje novih pristupa u radu, nabava opreme i programa za nove pristupe, poticajne mjere, sajmove, posredovanja, edukacija nezaposlenih, edukacije zaposlenika, rekonstrukcije održavanja i ostale javne nabave; isti se radi od polovine do kraja jedanaestog mjeseca za iduću godinu,
- izrada godišnjegIzvješća o radu - prva polovina prvog mjeseca, s ključnim sadržajima kao u Programu rada.

#### Članak 4.

*Mjesečni raspored radnog vremena:*

- jedan dan u mjesecu za izradu mjesečnog plana rada, do 25. u mjesecu za naredni mjesec,
- jedan dan za mjesečni izvještaj, posljednji radni dan u tom mjesecu, ili prvi radni dan u narednom mjesecu.

#### Članak 5.

*Tjedni raspored radnog vremena;*

- radni sastanak - ½ sata prvog radnog dana na početku radnog vremena,
- poravnanje evidencija - ½ sata svakog zadnjeg radnog dana u tjednu.

#### Članak 6.

*Dnevni raspored radnog vremena:*

- priprema i planiranje dnevnog rada;08,00 -08,30

- rad sa strankama na prijavi - odjavi, administrativni poslovi; 08,30 – 11,00
- pauza; 11,00 do 11,30
- rad na prvom prijavljivanju i zahtjevima za novčane naknade; 11,30 do 12,30
- pripreme za savjetovanja; 12,30 do 12,45
- savjetovanje; 12,45 do 15,30 sa dvije pripremne pauze od po 15 minuta
- odlaganje i zaključivanje dokumentacije; 15,30 do 16,00

## Poslovi i zadatci koji se obavljaju u okviru Ispostave

### Članak 7.

U okviru Ispostave obavljaju se: jednostavniji administrativni poslovi, stručni poslovi i poslovi koji zahtijevaju posebna znanja i vještine.

### Članak 8.

U *jednostavnije administrativne poslove* spadaju:

- prijem, zavođenje i otprema pošte,
- evidencije o nezaposlenim osobama,
- evidencije o osobama koje traže posao, a nemaju status nezaposlene osobe,
- prijave na evidenciju, osim prvog javljanja,
- odjava s evidencije, osim odjave po savjetodavnom intervjuu,
- prijem zahtjeva za pravo i prestanak prava na zdravstvenu zaštitu,
- prijem zahtjeva za prestanak novčane naknade,
- prijave i odjave sa zdravstvene zaštite,
- izdavanje uvjerenja i prelaznica i
- redovita i izvanredna javljanja.

### Članak 9.

U *stručne poslove* spadaju:

- prvo prijavljivanje,
- obračun i evidencija o korisnicima prava na osnovu nezaposlenosti,
- evidencije o poticajnim mjerama,
- brisanje s evidencije po savjetodavnom intervjuu,
- prijem i obrada zahtjeva za radne dozvole,
- prijem i obrada zahtjeva za novčanu naknadu,
- prijem i obrada zahtjeva za dokup staža,
- donošenje rješenja o brisanju s evidencije,
- izrada rješenja za pravo na zdravstvenu zaštitu,
- informativni seminar,
- profesionalno informiranje završnih razreda osnovnih i srednjih škola,
- radionice (za pisanje CV-a, razgovor s poslodavcem i sl.),

- prijem i obrada zahtjeva za poticaje i
- posredovanja i zapošljavanje uz posredovanje.

#### Članak 10.

U *poslove koji zahtijevaju posebna znanja i vještine* spadaju:

- mjesečno i godišnje planiranje i izvješćivanje, (šefovi ispostava i prvi savjetodavci)
- kontakti s vladinim i nevladinim organizacijama (samo voditelji/šefovi ispostava/biroa, uz ovlaštenje ravnatelja),
- lokalno partnerstvo za razvoj zapošljavanja i ekonomije (voditelj/šef ili osoba ovlaštena od strane ravnatelja/direktora)
- kontaktiranje poslodavaca, certifikat za rad s poslodavcima,
- motivacijski seminar, certifikat za motivacijski seminar
- savjetodavni intervju, certifikat za posredovanje i
- obuka za poduzetništvo, certifikat za obuku iz poduzetništva.
- obuka za teško zapošljive (klub za traženje posla), certifikat za klub za traženje posla

**Načelna raspodjela poslova i zadataka koji se obavljaju u okvirima ispostava**

#### Članak 11.

Načelna raspodjela poslova i zadaća obavlja se po principima:

- princip opterećenosti,
- princip kompetentnosti,
- princip solidarnosti,
- princip usklađenosti.

#### Članak 12.

*Princip opterećenosti* podrazumijeva ravnomjernu opterećenost poslova i zadaća, a to se prvenstveno odnosi na poslove iz reda administrativnih poslova, stoga je potrebno da se evidencije o nezaposlenim osobama vode tako da evidentičar ni u kom smislu ne može da ima na evidenciji više od 1500 osoba.

S toga se najveći dio evidencija o nezaposlenim osobama daje evidentičaru, eventualno mali dio VSS,VŠS,VKV i dio osoba sa SSSvoditelju, a ostatak se ravnomjerno rasporedi na savjetodavce.

#### Članak 13.

*Princip kompetentnosti* podrazumijeva da poslove iz članka 8. ove Procedure mogu obavljati sve osobe, poslove iz članka 9. ove Procedure savjetodavci i voditelji, a poslove iz članka 10. ove Procedure samo osobe sodgovarajućim ovlaštenjima i certifikatima (voditelji i prvi savjetodavci).

#### Članak 14.



*Princip solidarnosti* podrazumijeva, ukoliko dođe do povećanja obujma nekih poslova u tijeku dana, tjedna ili mjeseca kod jednog djelatnika iz nepredviđenih razloga, da djelatnik koji ima slobodnog vremena dužan je preuzeti dio poslova i zadaća od tog djelatnika, sa i bez naloga voditelja ispostave.

Ukoliko je uvećanje poslova za duži vremenski period, vrši se nova preraspodjela poslova, uz suglasnost ravnatelja.

#### Članak 15.

*Princip usklađenosti* podrazumijeva da se isti dio poslova u okviru cjelokupne Službe planira i obavlja u isto vrijeme, tako da svaki djelatnik pruža potporu drugom u obavljanju poslova iz njegovog djelokruga, svi djelatnici pripremaju svoj dio mjesečnog izvješća, svoj dio za plan rada, svoj dio za novčane naknade, svoj dio za zdravstvenu zaštitu, itd.

#### Članak 16.

Sukladno člancima 12, 13., 14. i 15. ove Procedure svaki voditelj ispostave će ponuditi svoj raspored poslova i zadaća ravnatelju Službe na odobrenje, te tek po odobrenju izvršiti raspodjelu poslova i zadaća.

Izmjene rasporeda poslova i zadaća se rade po istom postupku, ako nastanu neke nove okolnosti kojim se postojećim rasporedom ne mogu ispuniti temeljni principi, a sukladno člancima 11. do 15. ove Procedure.

### Prosječno potrebno vrijeme za obavljanje poslova i zadaća

#### Članak 17.

*Jednostavniji administrativni poslovi* prosječno po jedinici mjere traju:

- prijem, zavođenje i otprema pošte, (poslovi spadaju u alineju dva i osam članka 6.)
- evidencije o nezaposlenim osobama, (poslovi spadaju u alineju dva i osam članka 6.)
- evidencije o osobama koje traže posao, a nemaju status nezaposlene osobe, (poslovi spadaju u alineju dva i osam članka 6.)
- prijave na evidenciju, osim prvog javljanja, 5 minuta,
- odjava s evidencije, osim odjave po savjetodavnom intervjuu, 5 minuta,
- prijem zahtjeva za pravo na zdravstvenu zaštitu, 10 minuta i prestanak prava na zdravstvenu zaštitu, 5 minuta,
- prijem zahtjeva za prestanak novčane naknade, 5 minuta,
- prijave i odjave sa zdravstvene zaštite, 5 minuta,
- izdavanje uvjerenja i prelaznica, 5 minuta i
- redovita i izvanredna javljanja, 3 minute.

## Članak 18.

*Stručni poslovi* traju prosječno po jednom korisniku:

- prvo prijavljivanje, 20 minuta,
- obračun i evidencija o korisnicima prava na osnovu nezaposlenosti, 360 minuta mjesečno,
- evidencije o poticajnim mjerama, (poslovi spadaju u alineju dva i osam članka 6.)
- brisanje s evidencije po savjetodavnom intervju, 20 minuta,
- prijem i obrada zahtjeva za radne dozvole, 15 minuta,
- prijem i obrada zahtjeva za novčanu naknadu, 10 minuta,
- prijem i obrada zahtjeva za dokup staža, 15 minuta,
- donošenje rješenja o brisanju s evidencije, 10 minuta,
- izrada rješenja za pravo na zdravstvenu zaštitu, 10 minuta,
- radionice (za pisanje CV-a, razgovor s poslodavcem i sl.), 80 minuta,
- informativni seminar, 40 minuta,
- profesionalno informiranje završnih razreda osnovnih i srednjih škola, 60 minuta po odjelu,
- prijem i obrada zahtjeva za poticaje, 20 minuta i
- posredovanja (30 minuta) i zapošljavanje uz posredovanje (20 minuta).

## Članak 19.

*Poslovi koji zahtijevaju posebna znanja i vještine* prosječno po jedinici mjere traju:

- mjesečno i godišnje planiranje i izvješćivanje, (šefovi ispostava i prvi savjetodavci) 800 minuta mjesečno,
- kontakti s vladinim i nevladinim organizacijama (samo voditelji/šefovi ispostava/biroa, uz ovlaštenje ravnatelja), 15 minuta,
- lokalno partnerstvo za razvoj zapošljavanja i ekonomije (voditelj/šef ili osoba ovlaštena od strane ravnatelja/direktora), 60 minuta mjesečno,
- kontaktiranje poslodavaca, certifikat za rad s poslodavcima, 15 minuta,
- motivacijski seminar, certifikat za motivacijski seminar, 500 minuta (ili 250 po danu),
- savjetodavni intervju, certifikat za posredovanje, 40 minuta,
- obuka za poduzetništvo, certifikat za obuku iz poduzetništva, 500 minuta (ili 250 po danu).
- obuka za teško zapošljive, certifikat za obuku 2400 minuta ili (10 x 240 ili 12 x 200 minuta po danu).

**Vođenje evidencija o izvršenim poslovima i zadaćama i mjesečno izvješćivanje o izvršenju poslova i zadaća**

## Članak 20.

Svaki djelatnik Ispostave, Voditelj, Savjetodavac dužan je voditi svoj dnevnik rada, svakodnevno u elektronskom obliku i isti je propisan Instrukcijom broj: \_\_\_\_\_

U Dnevniku rada treba elektronski evidentirati svaku izvršenu zadaću tijekom dana, a svaku zadaću treba potkrijepiti adekvatnim dokazima, sukladno instrukciji.

Na temelju evidentiranih dnevno izvršenih zadaća i prosječno potrebnog vremena za svaku, može se vidjeti učinkovitost svakog djelatnika, dnevno, mjesečno i prosječno godišnje.

#### Članak 21.

Voditelj/Šef Ispostave/Biroa će na kraju mjeseca, na temelju dnevnika rada, sačiniti mjesečno izvješće o radu, a u zajedničkoj službi na temelju izvješća o radu i prosječno potrebnog vremena za svaku aktivnost bit će napravljene tablice o učinkovitosti: voditelja /šefova ispostava/biroa, savjetodavaca i evidentičara.

Na temelju tih pokazatelja bit će svaki mjesec proglašena: najbolja ispostava/biro, najbolji voditelj/šef, najbolji savjetodavac, najbolji evidentičar.

#### Članak 22.

Procedura stupa na snagu danom davanja suglasnosti od strane Upravnog vijeća, a primjenjivat će se od \_\_\_\_\_ . godine.

Broj: \_\_\_\_\_

Datum, \_\_\_\_\_ .2012. godine

Ravnatelj

Upravno vijeće dalo je suglasnost na Proceduru na sjednici održanoj \_\_\_\_\_ .godine.

Predsjednik UV-a

## b) *PROCEDURA za organizaciju, izvođenje i evaluaciju savjetovanja za zapošljavanje*

### Članak 1.

Ovom Procedurom definirat će se: svrha savjetovanja, odabir nezaposlenih osoba za savjetovanja, vrsta savjetovanja, organizacija i planiranje savjetovanja i evaluacija savjetovanja.

### Svrha savjetovanja

#### Članak 2.

*Svrha savjetovanja* je stvaranje mehanizma za izgradnju samopouzdanja pojedinca, koja mu pomaže u donošenju odluke i ispunjavanju obveza.

Njime se postiže da klijent (nezaposlena osoba) samostalno donosi odluke, osigurava da njegova motivacija i predanost budu garant njegovog uspjeha u traženu posla i na taj način omogući da isti, uz potporu savjetodavca, preuzima kontrolu nad svojom sudbinom.

#### Članak 3.

Ovo se treba postići motivacijom za: samoostvarivanje, poštivanje, pripadanje i sigurnost.

- *Samoostvarivanje*, kao potrebom da se postane sve što se može postati, ili ostvarenje osobnih potencijala.
- *Poštivanje*, kao potrebe za samopoštovanjem i poštivanjem drugih, za kompetentnost, za neovisnost, za samopouzdanje i za prestiž.
- *Pripadanje*, kao potreba da se odnosi smisljeno prema drugima, prijateljstvo, simpatija, privlačnost i pripadnost grupi,
- *Sigurnost*, kao mehanizmom za stvaranje samosvijesti o njegovim mogućnostima, prednostima i jakim stranama koje će mu osigurati donošenje pravih odluka i uspjeh u traženju posla.

### Odabir nezaposlenih osoba za savjetovanje

#### Članak 4.

*Odabir nezaposlenih osoba za savjetovanje* mora biti permanentan, svrsishodan, organiziran, učinkovit i dosljedan.

- *Permanentan i stalan*, to jest nikada se ne može raditi na tome da svaka osoba može postati aktivna u traženju posla.
- *Svrsishodan*, da odabir ne bi bio samo zbog toga da se *savjetodavcu* omogući da ima dovoljno posla, već da se time omogući motiviranost nezaposlene osobe kako bi mogla ostvariti svoju potrebu da nađe zaposlenje. Stoga je jako potrebno da *savjetodavac* aktivno sudjeluje u prijavama nezaposlenih osoba i da kroz prijave osigura adekvatan odabir osoba za savjetovanja, a da kroz rad na šalteru pomogne i evidentičaru u odabiru takvih osoba.

- *Organiziran*, podrazumijeva da se na taj način organizirano radi kroz motivaciju osoba koje stvarno zahtijevaju posao, potrebe poslodavaca i stvarnu mogućnost zaposlenog osoblja, to jest na ovom poslu moraju raditi svi (voditelj Ispostave, savjetodavci i evidentičari).
- *Učinkovitost* podrazumijeva, da se u što kraćem roku, po odabiru, organizira prvo savjetovanje, da se ponekad, već na prvom savjetovanju, daju određeni zadatci nezaposlenoj osobi i da se kroz posredovanje i kontakte s poslodavcima, prezentiraju oni koji imaju preferencije za te poslove. Zbog toga je neophodna takva razmjena podataka u okviru radnih sastanaka u Ispostavi (pola sata prvog radnog dana), jutarnjeg planiranja (pola sata).
- *Dosljednost* podrazumijeva uzimanje u obzir svih gore navedenih principa i nastojanje da se pridobije svaka nezaposlena osoba za ovakav sustav rada i da se svakoj toj osobi pruži sva moguća potpora u njenim nastojanjima da dođe do posla.

#### Članak 5.

U odabiru nezaposlenih osoba za savjetovanje uloge osoblja su slijedeće:

- *Evidentičar*, da pri svakom javljanju osoba koje nisu uključene u savjetovanje ponudi takvim osobama tu mogućnost, pa ukoliko osoba pristane na to da je uputi na nadležnog savjetodavca, kako bi je pribilježio u svoj dnevnik savjetovanja.
- *Savjetodavac*, da pri svakom javljanju osoba koje nisu uključene u savjetovanje ponudi takvim osobama tu mogućnost i uvrsti te osobe kao i osobe koje mu ponudi evidentičar u savjetovanja.
- *Voditelj ispostave*, obzirom da je istovremeno i evidentičar (za VSS, bechlere, VŠS i VKV) u ispostavama koje imaju do tri i tri osobe zaposlene, da prisvakom javljanju osoba koje nisu uključene u savjetovanje, ponudi takvim osobama tu mogućnost i uvede ih u svoj dnevnik savjetovanja.

### Vrste savjetovanja

#### Članak 6.

Kroz savjetovanja treba ostvariti slijedeće vrste savjetovanja:

- Prvo javljanje na evidenciju (ujedno prvo savjetovanje),
- Drugo savjetovanje ili prvo savjetovanje sa davanjem zadaća,
- Izrada plana zapošljavanja,
- Praćenje realizacije.

#### Članak 7.

*Prvo javljanje na evidenciju* (ujedno prvo savjetovanje) služi u svrhu prikupljanja osnovnih podataka za dalji rad sa nezaposlenom osobom, sukladno Zapisniku u privitku i izvodi se za osobe koje se prvi put javljaju na evidenciju.

#### Članak 8.

*Drugo savjetovanje* je u stvari i prvo pravo savjetovanje i za njega imamo već osnovne (temeljne) podatke skupljene kroz prvo javljanje (prvo savjetovanje) i iz osobnih kartona

osoba koje se savjetuju, zato u tom dijelu trebamo više raditi na motivacijskom dijelu, sukladno saznanjima o stvarnim potrebama i mogućnostima nezaposlene osobe.

U ovom savjetovanju trebamo definirati i jedan broj manjih zadataka za nezaposlenu osobu, kako bismo utvrdili njenu motiviranost i spremnost za suradnju.

#### Članak 9.

*Izrada osobnog plana zapošljavanja* je nastavak drugog savjetovanja i ona ima za cilj da nezaposlena osoba, uz pomoć savjetodavca, napravi svoj osobni plan aktivnosti, kako bi došla do svog cilja uposlenja.

Naravno da je taj plan samo okvir djelovanja i da se u narednim savjetovanjima treba mijenjati i dorađivati, a pogotovo ako ne daje rezultate.

Planiranje vršiti sukladno obrascu u privitku Zapisnika o savjetovanju.

#### Članak 10.

*Praćenje realizacije* osobnog plana zapošljavanja je permanentan proces, s ciljem da se utvrdi stvarna djelotvornost donesenog osobnog plana i zbog toga je on podložan promjenama, a pogotovo ako na drugom praćenju utvrdite, skupa s nezaposlenom osobom, da nemamo nikakvih rezultata.

### Organiziranje i planiranje savjetovanja

#### Članak 11.

Organizacija i planiranje savjetovanja odvija se kroz:

- Mjesečno planiranje,
- Tjedno planiranje i
- Dnevno organiziranje i planiranje.

#### Članak 12.

*Mjesečno planiranje* podrazumijeva:

- Planiranje, jedan dan mjesečno za planiranje savjetovanja po broju i intenzitetu za naredni mjesec u tom mjesecu i u taj dan ne planirati savjetovanja.
- Planiranje informativnih, motivacijskih seminara, radionica i obuke za poduzetništvo i u taj dan, u to vrijeme, ne planirati savjetovanja.
- U ostale dane planirati jedno prvo javljanje (ujedno i prvo savjetovanje) i dva do tri savjetovanja.

#### Članak 13.

*Tjedno planiranje* podrazumijeva:

- Eventualnu korekciju zbog nastalih promjena, uzrokovanih dobivenim zadacima od menadžmenta i Općine.
- Utvrđivanje broja i imena osoba za savjetovanja, prvo javljanje i za prva dva savjetovanja, a treće uvijek ostavljati kao rezervu za neke izvanredne potrebe.

#### Članak 14.

*Dnevno* podrazumijeva da se za idući dan provjeri, telefonom, dolazak osoba na savjetovanje za idući dan i eventualno utvrdi osoba koja dolazi kao treća na savjetovanje, te da se tijekom dana, ako za to postoji termin i potreba, uvrste osobe za prvo javljanje i savjetovanje.

Pri dnevnom planiranju voditi računa da prvo javljanje traje 20 minuta, savjetovanje 40 minuta (i sa i bez izrade plana upošljavanja), a da se između ta dva savjetovanja ili prije svakog savjetovanja osigura vrijeme za pripremu od 15 minuta.

#### Članak 15.

U cilju permanentnog planiranja i praćenja savjetovanja osobe koje se bave savjetovanjem moraju voditi svoj:

- Plan savjetovanja, obrazac 1 u privitku,
- Zapisnik o savjetovanju, obrazac 2 u privitku,
- I evidentirati sve te aktivnosti kroz dnevnik rada i mjesečno izvješće o radu (voditelj ispostave).

### Evaluacija savjetovanja

#### Članak 16.

*Evaluaciju savjetovanja* ostvariti kroz stvarno i intenzivno praćenje procesa savjetovanja i rezultata procesa savjetovanja kroz krajnji cilj - zapošljavanje nezaposlene osobe i to kroz:

- Plan savjetovanja, Obrazac broj 1 u privitku,
- Zapisnik o savjetovanju, Obrazac broj 2 u privitku,
- Osobni plan zapošljavanja, uz Obrazac broj 2 u privitku,
- Dnevnik rada,
- Mjesečni izvještaj o radu i
- Godišnji izvještaj o radu

#### Članak 17.

*Plan savjetovanja* daje temeljnu sliku o dostignutoj razini savjetovanja, jer se u istom vodi i koje je to savjetovanje i na kraju postoji rubrika zaposlen. Ako se na temelju plana savjetovanja tijekom mjeseca zaposli 10 % savjetovanih, onda je on uspješan, 20 % dobar, a preko 30 % odličan.

#### Članak 18.

*Zapisnik o savjetovanju* je permanentan obrazac, kojim se ostvaruje uvid u cjelokupan razvoj osobe, od prvog savjetovanja do zaposlenja, prati se njegov napredak i bilježe sva ostvarenja.

#### Članak 19.

*Osobni plan zapošljavanja* je, također, način da se ostvari uvid u napredak drugog dijela savjetovanja, gdje se permanentno prati, korigira i dograđuje, pa čakuvodi i novi pristup u traženju modela kako doći do posla, a njihova analiza daje mogućnost uspješnije primjene kod drugih nezaposlenih osoba.

#### **Članak 20.**

*Dnevnik rada* daje sve potrebne pokazatelje o provedenim aktivnosti u okviru savjetovanja i rezultatima savjetova, jedna od prvih i ključnih rubrika je skidanje s evidencije i u noj pod rubrika - na temelju savjetovanja, što na upečatljiv način pokazuje uspjeh svakog savjetodavca.

#### **Članak 21.**

*Mjesečno izvješće* daje ukupan pregled ostvarenja u oblasti savjetovanja, jer se isto radi na temelju dnevnika rada, tako da imamo rezultate savjetovanja po ispostavama i rezultate savjetovanja na razini kantonalne službe.

#### **Članak 22.**

*Godišnje izvješće* je zbroj svih mjesečnih izvješća i na temelju zadanih kriterija, u članku 17. ove Procedure, imat ćemo, i po obujmu i po kvaliteti, mogućnost ocjene uspješnosti savjetovanja, te na temelju toga planirati poboljšanja.

#### **Članak 23.**

Ova Procedura stupa na snagu danom davanja suglasnosti na istu od strane Upravnog vijeća, a primjenjivat će se od \_\_\_\_\_ godine.

Broj: \_\_\_\_\_/12

Datum, \_\_\_\_\_ godineravnatelj

Na sjednici Upravnog vijeća održanoj dana \_\_\_\_\_ godine dana je suglasnost na Proceduru za organizaciju, izvođenje i evaluaciju savjetovanja za zapošljavanje.

PredsjednikUpravnog vijeća



## PLAN SAVJETOVANJA

Za mjesec \_\_\_\_\_ .20\_\_godine

Savjetodavac \_\_\_\_\_

Datum,		Vrijeme od      do	Vrsta savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME		prvo	ostalo		
1.						
Datum,		Vrijeme od      do	Vrsta savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME		prvo	ostalo		
1.						

Datum,		Vrijeme od      do	Vrsta savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME		prvo	ostalo		
1.						

Datum,		Vrijeme od      do	Vrsta savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME		prvo	ostalo		
1.						

Datum,	Vrijeme	Vrsta	Zanimanje	Zapo-

Datum,		od	do	savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME			prvo	ostalo		
1.							

Datum,		Vrijeme od	do	Vrsta savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME			prvo	ostalo		
1.							

Datum,		Vrijeme od	do	Vrsta savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME			prvo	ostalo		
1.							

Datum,		Vrijeme od	do	Vrsta savjetovanja		Zanimanje	Zapo- slen
r. br.	IME i PREZIME			prvo	ostalo		
1.							

## ZAPISNIK O SAVJETOVANJIMA

### Prvo individualno savjetovanje

Ime i Prezime				
Spol	M	Ž		
Datum rođenja				
Mjesto i država rođenja				
Adresa i grad prebivališta				
Telefon/mobitel				
Živite u	- vlastitom stanu - kod roditelja	- vlastita kuća - drugo (definirati)	- podstanar	
Zanimanje				
Završena škola, vrsta i smjer				
Stupanj stručnog obrazovanja				
Bračno stanje	- neudata - samački	- udata/oženjen - izvanbračna zajednica	- razveden/a - udovac -ica	
Partner	- zaposlen		- nezaposlen	
Podatci o djeci	spol	starost	uključen u školu, zaposlenje i drugo	socio - ekonomski status
Na evidenciji nezap. od				
Radni staž				
Radno iskustvo (detaljan opis poslova i radnog- ih mjesta)				
Alternativno zanimanje				
Završeno obrazovanje za alternativno zanimanje				
Posebna znanja za koje ne posjeduje odgovarajuće obrazovanje				
Radna sposobnost /invaliditet				

Zdravstvene poteškoće	
Dosadašnje aktivnosti u traženju posla	
Dosadašnje uključivanje u programe SZZ KSB/SBK	NE DA (opisati)
HOBII, INTERESI, SLOBODNO VRIJEME	
FINANCIJSKA PRIMANJA	
MOBILNOST	- vlastiti prijevoz                      - mogućnost javnog prijevoza
PRIHVATLJIVO ZAPOSLENJE	
Prihvatljiv privremeni / Povremeni rad	
Prihvatljiv iznos plaćanja rada	

Datum, \_\_\_\_\_

Potpis savjetodavca

Potpis nezaposlene osobe

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Drugi savjetodavni intervju:

Pribilješka o razgovoru

ZADACI ZA NEZAPOSLENU OSOBU:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Potpis savjetodavac nezaposlena osoba

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## PLAN ZAPOŠLJAVANJA

Individualna želja	Prijedlog (savjetodavca	Dogovor
- prekvalifikacija (opis)	- prekvalifikacija (opis)	
- zaposlenje (opis)	zaposlenje (opis)	
- školovanje (opis)	školovanje (opis)	
-osposobljavanje (opis)	osposobljavanje (opis)	
-tečaj/kurs (opis)	tečaj//kurs opis	
-drugo (opis)	drugo (opis)	
ROK I NAČIN POSTIZANJA CILJA; _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
Datum _____ Potpis: Savjetodavac _____ Nezaposlena		

osoba \_\_\_\_\_

Analiza rezultata, dana \_\_\_\_\_, postignuto

---

---

---

---

---

POTPIS: Savjetodavac \_\_\_\_\_ Nezaposlena osoba \_\_\_\_\_

Analiza rezultata, dana \_\_\_\_\_, postignuto

---

---

---

---

---

POTPIS: Savjetodavac \_\_\_\_\_ Nezaposlena osoba \_\_\_\_\_

Analiza rezultata, dana \_\_\_\_\_, postignuto

---

---

---

---

---

POTPIS: Savjetodavac \_\_\_\_\_ Nezaposlena osoba \_\_\_\_\_

c) *PROCEDURA o informiranju poslodavaca i posredovanju u zapošljavanju*

**Članak 1.**

Ovom procedurom se definira: vrsta, oblik i način informiranja poslodavaca, posredovanje u zapošljavanju, izbor i upućivanje kandidata poslodavcu, praćenje rezultata posredovanja i kvalitete posredovanja u zapošljavanju.

**Informiranje poslodavaca o uslugama koje nudi Služba za zapošljavanje**

**Članak 2.**

S ciljem što bolje suradnje i efikasnijeg informiranja poslodavaca, sačiniti *registar poslodavaca*.

**Članak 3.**

*Registar poslodavaca* sadrži: naziv i adresu poslodavca, općinu u kojoj je poslodavac registriran, djelatnost poslodavca, broj telefona, fax-a i e-mail adresu poslodavca, te kontakt osobu.

**Članak 4.**

*Poslodavcima* dostaviti (ili osobno dati) sve bitne podatke o Službi za zapošljavanje, odnosno Ispostavi – broj telefona, fax-a, e-mail adresu, te web stranicu Službe, kao i imena kontakt osoba zaduženih za posredovanje u zapošljavanju.

**Članak 5.**

Pod informiranjem podrazumijevamo sve vrste informacija koje pružamo poslodavcima, a koje se odnose na:

- način posredovanja u zapošljavanju nezaposlenih osoba s evidencije nezaposlenih,
- programe aktivne politike zapošljavanja i mogućnosti sudjelovanja poslodavaca u istima,
- druge oblike pravne, stručne i financijske pomoći poslodavcima.

**Članak 6.**

Način posredovanja u zapošljavanju nezaposlenih osoba s evidencije nezaposlenih podrazumijeva informiranje poslodavaca o proceduri podnošenja Zahtjeva za posredovanje u zapošljavanju, mogućnostima oglašavanja slobodnih radnih mjesta i izvješćivanje o realizaciji podnesenih zahtjeva.

**Članak 7.**

Informiranje o programima aktivne politike zapošljavanja podrazumijeva (odmah nakon objave Javnog natječaja za sufinanciranje zapošljavanja nezaposlenih osoba) odabir poslodavaca koji su izrazili želju i mogućnost zapošljavanja novih radnika, kao i onih poslodavaca koji prethodno nisu surađivali s ispostavama, a s ciljem buduće suradnje, te ih 'uputiti' na web stranicu Službe za zapošljavanje, gdje je Program objavljen, odnosno pozvati ih u Ispostavu, gdje im se pojašnjavaju uvjeti iz Javnog natječaja.



#### Članak 8.

Informiranje o drugim oblicima pravne, stručne i financijske pomoći poslodavcima podrazumijeva davanje istih, na zahtjev poslodavaca, ali samo onih za koje smo nadležni. U suprotnom, uputiti ih nadležnim institucijama i subjektima.

#### Vrsta, oblik i način informiranja

#### Članak 9.

Informiranje poslodavaca može biti individualno i grupno, a obavlja se prilikom posjete poslodavaca Ispostavi za zapošljavanje, ili posjetom voditelja ili savjetodavca Ispostave poslodavcima.

#### Članak 10.

Individualnim informiranjem poslodavcu se prezentiraju sve usluge koje Služba za zapošljavanje, odnosno Ispostava, mogu pružiti, te dogovaraju oblik i način daljnje suradnje, putem telefona ili drugih elektronskih medija.

#### Članak 11.

Grupno informiranje treba biti organizirano putem info seminara, s različitim temama, u koje treba uključiti i druge relevantne partnere na tržištu rada, kao što su: predstavnici općine, obrazovanja, inspekcije rada i drugih, zavisno o temi koja se razmatra.

Teme mogu biti: informiranje o posredovanju u zapošljavanju, sufinanciranje zapošljavanja po mjerama aktivne politike zapošljavanja, smanjenje i sprječavanje rada 'na crno', kvalifikacijska struktura nezaposlenih i druge.

#### Članak 12.

Sva informiranja i posjete poslodavcima trebaju biti pripremljena i planirana mjesečnim planom aktivnosti Ispostave, te sačiniti *službene zabilješke* o vrsti, vremenu i mjestu informiranja, kao i dogovorene aktivnosti s poslodavcem.

#### *Posredovanje u zapošljavanju*

#### Članak 13.

Posredovanje u zapošljavanju je jedna od glavnih funkcija Službe za zapošljavanje, te joj s toga treba posvetiti posebnu pozornost.

Funkcija posredovanja treba se odvijati na slijedeći način:

- Poslodavac svoju potrebu za radnicima prijavljuje direktnim dolaskom u ispostavu, ili putem telefona, fax-a, odnosno e-mail-a.
- Prilikom prijavljivanja potrebe za radnicima, poslodavac Ispostavi treba dostaviti Zahtjev za posredovanje u zapošljavanju i tekst oglasa/natječaja.

- Zahtjev za posredovanje u zapošljavanju, kao i oglas/natječaj trebaju sadržavati osnovne identifikacijske podatke o poslodavcu, te broj traženih radnika, zanimanje, završenu školu, stupanj stručnog obrazovanja traženih radnika, radno iskustvo, oblik ugovora o radu (rad na neodređeno, odnosno određeno vrijeme), kao i posebne uvjete, ukoliko ih poslodavac zahtijeva.
- Ispostava za zapošljavanja zaprima Zahtjev za posredovanje u zapošljavanju, kao i oglas/natječaj, isti uvodi u Registar zaprimljenih zahtjeva, te oglas/natječaj ističe na oglasnoj ploči i isti prosljeđuje Referadi za statistiku, posredovanje u zapošljavanju i informiranje.
- Referada za statistiku, posredovanje u zapošljavanju i informiranje oglas/natječaj objavljuje na web stranici Službe i time obavještava sve druge ispostave o istom.
- Ispostava za zapošljavanje odmah, a najkasnije u roku pet (5) dana od dana zaprimanja Zahtjeva za posredovanje u zapošljavanju, obavještava poslodavca o mogućnosti realizacije istog.

## Izbor i upućivanje kandidata poslodavcu

### Članak 14.

O realizaciji Zahtjeva za posredovanje u zapošljavanje brine osoba u Ispostavi zadužena za poslove posredovanja u zapošljavanju, kroz provjeru, izbor i upućivanje kandidata.

### Članak 15.

U Ispostavi za zapošljavanje, prvo se obavlja provjera i evidentiranje potencijalnih kandidata s evidencije nezaposlenih, koji ispunjavaju osnovne uvjete koje zahtijeva poslodavac.

Provjera i evidentiranje se obavlja na temelju svih raspoloživih pokazatelja o nezaposlenoj osobi evidentiranih u KNO (kartonu nezaposlene osobe), a osobito onih iz 'Plana zapošljavanja', kojeg smo uradili prilikom savjetodavnog intervjua.

### Članak 16.

Nakon izvršene provjere i evidentiranja potencijalnih kandidata, pristupa se informiranju kandidata o radnom mjestu, uvjetima koje poslodavac postavlja, provjeri spremnosti kandidata prihvatiti ponuđeni posao i drugim pitanjima.

Informiranje se obavlja putem telefona, pozivom na razgovor u Ispostavu, ili se potencijalni kandidat direktno upućuje na adresu poslodavca radi intervjua.

### Članak 17.

Broj pozvanih ili upućenih kandidata od strane Ispostave za zapošljavanje ne smije biti 3-5 puta veći od broja radnika koje je poslodavac tražio.

#### Članak 18.

Ukoliko na području djelovanja Ispostave za zapošljavanje nema odgovarajućih kandidata za upućivanje poslodavcu, pristupa se alternativnom rješenju posredovanja iz šireg migracijskog područja, ali isključivo uz suglasnost poslodavca.

#### *Praćenje rezultata posredovanja*

#### Članak 19.

Savjetodavac, odnosno Ispostava za zapošljavanje, od upućenih kandidata i poslodavca dobiva *povratnu informaciju o rezultatima posredovanja*.

#### Članak 20.

U slučaju da nitko od upućenih kandidata nije odabran na slobodno, ili upražnjeno radno mjesto, poslodavac može tražiti dodatno upućivanje kandidata u roku koji je predviđen Zahtjevom za posredovanje u zapošljavanju.

#### Članak 21.

Ako Zahtjev za posredovanje u zapošljavanju nije realiziran, poslodavac može od njega odustati, ili ga ponoviti s istim, ili promijenjenim uvjetima.

#### Članak 22.

Kada poslodavac upućenu osobu zaposli, o tome treba obavijestiti Ispostavu za zapošljavanje, kako bi se ta osoba *brisala* iz evidencije nezaposlenih.

#### Članak 23.

Ukoliko poslodavac ne izvijesti Ispostavu o realizaciji Zahtjeva za posredovanje u zapošljavanju, *savjetodavac* ili druga ovlaštena osoba u Ispostavi za zapošljavanje mora kontaktirati poslodavca, kako bi dobio povratnu informaciju o posredovanju.

#### Članak 24.

U fazi *praćenja realizacije* Zahtjeva za posredovanje u zapošljavanju, *savjetodavac* je dužan registrirati sva važna zapažanja iz kontakta s poslodavcem, kao i s upućenim osobama, koja će biti korisna za poboljšanje ukupne aktivnosti posredovanja.

#### Kvaliteta posredovanja u zapošljavanju

#### Članak 25.

Osiguranje kvalitete posredovanja u zapošljavanju podrazumijeva praćenje i analizu:

- broja odziva nezaposlenih osoba na ponuđeno radno mjesto,
- primjerenost kandidata koji su upućeni na intervju,
- obujam zapošljavanja, provođenja iskazanih potreba poslodavca koje su ostale ne realizirane,
- zadovoljstvo poslodavca ostvarenim efektima, te interes za daljnju suradnju,

- sudjelovanje u razgovoru u svezi zapošljavanja,
- informiranje suradnika – sustavno bilježenje provedbe cijelog postupka, radi provođenja analize i poboljšanja kvalitete u budućnosti, te unosa u informacijski sustav,
- djelovanje u slučaju kršenja ili neispunjavanja obveza nezaposlene osobe ili poslodavca.

#### Članak 26.

Interes Ispostave za zapošljavanje je da se posredovanje u zapošljavanju obavi što efikasnije, a da se u procesu posredovanja podjednako uvažavaju i realiziraju interesi nezaposlene osobe i poslodavca.

#### Članak 27.

U prosecu posredovanja u zapošljavanju moraju se poštovati osnovni principi, kao što su: princip povjerljivosti i čuvanja informacija o korisnicima usluga, proces posredovanja treba biti nepristrasan i da omogući izbjegavanje situacija koje dovode do bilo kojeg oblika diskriminacije, te da Ispostava ostane uvijek neutralna, bez obzira na moguće sporove između poslodavca i radnika.

#### Članak 28.

Svaka *ispostava za zapošljavanje* je dužna u mjesečnom izvješću o radu Ispostave informirati Službu o broju podnesenih zahtjeva za posredovanje u zapošljavanju i njihovoj realizaciji.

#### Članak 29.

Sastavni dio ove Procedure je *Zahtjev za posredovanje u zapošljavanju*.

#### Članak 30.

Ova *Procedura* stupa na snagu danom davanja suglasnosti na istu od strane Upravnog vijeća Službe, a primjenjivat će se od \_\_\_\_\_. godine.

Broj: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

ravnatelj

Upravno vijeće dalo suglasnost na Proceduru na sjednici održanoj dana \_\_\_\_\_. godine.

predsjednik

Upravnog vijeća

#### *d) PROCEDURA za organizaciju i rad lokalnog partnerstva*

##### **Članak 1.**

Ovom Procedurom definirat će se: svrha rada lokalnog partnerstva, način organizacije i sudionici u radu lokalnog partnerstva i način rada.

##### **Svrha rada lokalnog partnerstva**

##### **Članak 2.**

Svrha rada lokalnog partnerstva je da se što bolje povežu svi relevantni faktori u lokalnoj zajednici koji utječu na: veće zapošljavanje, odabir kvalitetne radne snage, mogućnosti otvaranja novih radnih mjesta, pokretanje novih poslovnih ideja, povezivanje svih relevantnih faktora koji mogu pomoći u našem boljem radu, utjecati na rad i planiranje školskih programa.

##### **Članak 3.**

Kroz rad lokalnog partnerstva doći do pravovremenih i pouzdanih informacija za rad poslodavaca, Službe za zapošljavanje, njenih ispostava, općinskih organa (odjel gospodarstva i Općinski načelnik) kao i inspekcijski organi, a s ciljem: smanjenja rada na crno, poticanja zapošljavanja i samog razvoja gospodarstva.

##### **Članak 4.**

Kroz sudjelovanje svih relevantnih faktora, najlakše se definiraju određeni problemi, njihovi uzroci i načini rješavanja. Dogovaraju se određeni zadatci i aktivnosti za narednorazdoblje, kako bi se problem riješio i pratile daljnje aktivnosti u tom radu.

##### **Članak 5.**

Mijenjati slike i strukturu nezaposlenih kroz utjecaj na program školovanja određenih kadrova za koje unaprijed znamo da nemogu naći zaposlenje. Polazište je trenutno stanje na tržištu rada (ispitivanje tržišta rada), strukturu nezaposlenih, a poslodavci će usmjeravati što je to što im je potrebno i što će im u budućnosti biti potrebno od radne snage, kako bi se mogli prilagoditi tome i takvu radnu snagu im osigurati.

##### **Članak 6.**

Kroz rad lokalnog partnerstva treba utvrditi što je prioritet za tu lokalnu zajednicu i njezin razvoj, koje su mogućnosti i problemi kako bi se moglo u datom trenutku krenuti u realizaciju novih poslovnih ideja i eventualno u proširenje već postojećih.

##### **Način organizacije i sudionici u rada lokalnog partnerstva**

##### **Članak 7.**

Pokretanje rada lokalnog partnerstva započinje Služba za zapošljavanje pismom namjere putemispostava u tom mjestu.

U pismu namjere trebamo pozvanom obrazložiti zašto ga pozivamo, s kojom namjerom, što je cilj ovog partnerstva.

#### **Članak 8.**

Služba je ta koja će, putem ispostava, lokalno partnerstvo organizirati, usmjeravati i voditi, a kasnije biti posrednik u aktivnostima i radu lokalnog partnerskog vijeća. Za prvi sastanak ispostava planira termin, dnevni red i sudionike u radu, a u kasnijem radu ovo će dogovarati sa svim sudionicima. Dnevni red će se planirati na prijedlog članova partnerskog vijeća.

#### **Članak 9.**

U daljnjem radu, lokalno partnersko vijeće bi trebalo iskazati inicijativu u radu i razvoju lokalne zajednice kroz svoje prijedloge, aktivnosti i kreiranje sasvim nove slike lokalne zajednice u iznalaženju novih rješenja i načina rada.

#### **Članak 10.**

Sastav lokalnog partnerskog vijeća čine predstavnici: Služba za zapošljavanje - Ispostava kao nositelj ove aktivnosti, Udruga poslodavaca, svi veći poslodavci, koji su spremni na ovakav vid suradnje, općine (Općinski načelnik i služba gospodarstva), ravnatelji srednjih škola i visokoškolskih ustanova, koji se nalaze u našoj lokalnoj sredini, inspekcijski organi i ostali koji mogu doprinijeti u radu na nivou lokalne zajednice, ili oni za koje ovo lokalno partnersko vijeće iskaže potrebu da bi trebali sudjelovati u njihovom radu.

#### **Članak 11.**

Udruga poslodavaca i poslodavci su osnova rada lokalnog partnerstva i s njima treba dogovarati sve sastanke i aktivnost kroz suradnju, kako bi sagledali sve probleme i moguće prepreke u radu i prezentirali ih na ovakvim sastancima, te, zajedno s ostalima, iznalazili moguća rješenja.

#### **Članak 12.**

Preko Općine (Općinskog načelnika i odjela gospodarstva) treba pokrenuti niz važnih pitanja koja su od značaja za lokalnu zajednicu, poslodavce i nezaposlene u toj zajednici, načinu njihovog rješavanja, mogućnostima same Općine i njenih planova budućeg rada i razvoja.

#### **Članak 13.**

Predstavnici (ravnatelji srednjih škola i dekani visokoškolskih ustanova i fakulteta) kroz svoj angažman omogućuju da utvrdimo što trenutno imamo, što nam je potrebno i kakvi su planovi škola u narednom vremenu u procesu obrazovanja. Koji su to kadrovi i smjerovi koje škole trenutno daju a što je potrebno, kao i kakve su mogućnosti za promjenu takvog stanja i mogućnosti za preškolovanje i doškolovanje potrebnih kadrova.

#### **Članak 14.**

Inspeksijski organi bi svojim sudjelovanjem direktno stekli sliku o tržištu rada i problemima s kojima se susreće, problemu rada na crno i načinu suzbijanja takvih aktivnosti, gdje bi zajednički sagledali koji su to najbolji načini i mogućnosti za rad, a poslodavci bi se upoznali s njihovim radom, problemima i novinama u radu i eventualnim novim zakonskim propisima.

## Način rada

### Članak 15.

Na prvom sastanku formira se lokalno partnersko vijeće i upoznaju svi članovi s procesom rada, značajem i zadacima.

### Članak 16.

Svaki slijedeći sastanak i teme dogovaraju svi članovi lokalnog partnerskog vijeća zajednički. O svim problemima i svojim viđenjima i prijedlozima svi članovi lokalnog partnerskog vijeća mogu slobodno iznositi i diskutirati ravnopravno, a zaključke donosi vijeće, na prijedlog i usvajanje većine članova.

### Članak 17.

Rad lokalnog partnerskog vijeća je javan, a svi prijedlozi za razvoj i rad lokalne zajednice su dobrodošli od drugih osoba koji nisu članovi lokalnog partnerskog vijeća.

### Članak 18.

Lokalno partnersko vijeće će se baviti: problemima nezaposlenosti i mogućnostima zapošljavanja, mogućnostima razvoja lokalne zajednice i stvaranja novih radnih mjesta, problemima poslodavaca i njihovog rješavanja, proširenja gospodarskih kapaciteta, koji bi mogli otvoriti nova radna mjesta.

### Članak 19.

Svaki sastanak lokalnog partnerskog vijeća mora biti u svrsi promoviranja rada Službe za zapošljavanje kroz: upoznavanje s našim radom i aktivnostima, što mi pružamo i što možemo, o našim programima i programima poticaja zapošljavanja Federalnog zavoda, načina njihove realizacije i provođenja u djelo. S druge strane, tražiti informaciju što je to aktualno kod poslodavaca i odjela gospodarstva, kakvi su njihovi planovi i što je to što možemo zajednički realizirati na obostrano zadovoljstvo.

### Članak 20.

O svim sastancima, Ispostava je dužna sačiniti izvješće nakon realiziranog sastanka lokalnog partnerskog vijeća i dostaviti ga Službi s nabrojanim sudionicima, temama o kojima se razgovaralo, što je dogovoreno i što je realizirano od onoga što je na prethodnom sastanku dogovoreno.

### Članak 21.

Procedura stupa na snagu danom davanja suglasnosti od strane Upravnog vijeća, a primjenjivat će se od \_\_\_\_\_godine.

Broj: \_\_\_\_\_

Datum, \_\_\_\_\_ravnatelj

Na sjednici održanoj dana \_\_\_\_\_godine, Upravno vijeće je dalo suglasnost na ovu Proceduru.

predsjednik

Upravnog vijeća



## I. OPĆE ODREDBE

### Članak 1.

(opseg primjene)

Ovim pravilnikom utvrđuju se pravila, način i kriteriji ocjenjivanja djelatnika u Službi za zapošljavanje.

### Članak 2.

(Svrha ocjenjivanja)

Ocjenjivanje rada djelatnika vrši se u cilju kvalitetnog i profesionalnog obavljanja poslova i radnih zadataka kao i poticanja djelatnika da konstantno unapređuju svoja stručna znanja i vještine radi zadržavanja sadašnjeg statusa i sticanje preduvjeta za nagrađivanje i napredovanje u službi, na obrascima koji se nalaze u privitku ovog pravilnika i čine njegov sastavni dio.

### Članak 3.

(Razdoblje ocjenjivanja)

- (1) Redovito ocjenjivanje djelatnika vrši se najmanje jednom svakih šest mjeseci i obuhvaća po pravilu razdoblja od 1. siječnja do 30. lipnja i od 1. srpnja do 31. prosinca.
- (2) Ocjena probnog – pripravničkog rada obavlja se po isteku, odnosno završetku razdoblja probnog – pripravničkog rada.
- (3) Rad djelatnika ocjenjuje se u roku od 30 dana od dana isteka razdoblja ocjenjivanja.

### Članak 4.

(Izuzetci od ocjenjivanja)

Ne ocjenjuju se djelatnici koji su u jednom razdoblju ocjenjivanja radili manje od tri mjeseca, osim djelatnika koji su na probnom - pripravničkom radu.

## II. KRITERIJI ZA OCJENIVANJE

### Članak 5.

(Lista kriterija za ocjenjivanje)

Rad i angažiranje djelatnika ocjenjuje se na temelju slijedećih kriterija:

- a) stupanj učinkovitosti izvršavanja radnih zadaća djelatnika,
- b) samostalnost,
- c) odnos prema poslu
- d) stvaralačke sposobnosti i inicijative
- e) odnos prema drugima u obavljanju službe i vještine komunikacije
- f) spremnost prilagođavanja promjenama
- g) dodatni kriterij (opcionalno).

### Članak 6.

(stupanj učinkovitosti izvršavanja radnih zadaća)

Stupanj učinkovitosti ispunjavanja radnih zadataka pokazuje u kolikoj mjeri je djelatnik kvalitetno, točno i precizno ispunio utvrđene radne zadatke u definiranim vremenskim rokovima, a mjeri se svaki mjesec na osnovu dnevnika rada i zbir takovih ocjena podijeljen sa vremenskim periodom daje uspješnost za period ocjenjivanja

#### **Članak 7.**

(Samostalnost)

Samostalnost u radu pokazuje koliko je djelatnik sposoban planirati i ispunjavati utvrđene radne ciljeve samostalno i bez kontinuirane pomoći pretpostavljenih.

#### **Članak 8.**

(Odnos prema poslu)

Odnos prema poslu pokazuje radnu etiku djelatnika koja se ogleda u radnosti i odgovornosti djelatnika, poštivanju radnog vremena, dosljednosti u radu i odnosu prema sredstvima rada.

#### **Članak 9.**

(Stvaralačka sposobnost i inicijativa)

Stvaralačka sposobnost i inicijativa pokazuje se kroz kreativnu i inventivnu stranu radno angažiranog djelatnika, a ogleda se u sposobnosti iznalaženja rješenja i davanja ideja kojima se unapređuju radni procesi.

#### **Članak 10.**

(Odnos prema drugima u obavljanju poslova i zadataka i vještina komunikacije)

Odnos prema drugima u obavljanju poslova i zadataka i vještine komunikacije pokazuju sposobnost skladne usmene i pismene interakcije djelatnika sa kolegama i strankama prilikom obavljanja poslova i zadataka. Vještina komunikacije ogleda se i kroz posjedovanje i ispoljavanje entuzijazma i pozitivne energije, takta i samokontrole, kao i kroz razvijenost osjećaja za timski rad i pripadnost organizaciji.

#### **Članak 11.**

(Spremnost prilagođavanja promjenama)

Spremnost prilagođavanja promjenama izražava stupanj fleksibilnosti koju djelatnik pokazuje u pogledu prihvaćanja i afirmiranja novih rješenja koja služe unapređenju radnih procesa. Spremnost djelatnika na kontinuirano profesionalno usavršavanje i primjenu stečenih znanja također je jedan od važnih pokazatelja spremnosti prilagođavanja promjenama.

#### **Članak 12.**

(Dodatni kriteriji ocjenjivanja)

- (1) Određivanje dodatnog kriterija nije obvezno, ali se može iskoristiti kada opcija u slučajevima gdje već utvrđeni kriteriji ne odgovaraju u potpunosti prirodi posla. Dodatni kriterij mora se djelatniku odrediti unaprijed za razdoblje ocjenjivanja.
- (2) Djelatniku se može odrediti samo jedan dodatni kriterij ocjenjivanja.

### III POSTUPAK PRAĆENJA UČINKA I OCIJENJIVANJA DJELATNIKA

#### Članak 13

(Pojam radnih zadataka)

- (1) Djelatniku se utvrđuje za svako razdoblje ocijenjivanja utvrđuju temeljni poslovi kojih ne može biti manje od tri (pet) i više od pet (deset).
- (2) Radni zadaci po pravilu proistječu iz opisa i svrhe radnog mjesta, a moraju biti ostvarljivi i mjerljivi sa postavljenim rokovima.

#### Članak 14.

(Utvrđivanje radnih zadaća)

- (1) Utvrđivanje radnih zadaća djelatnika je u nadležnosti osobe koja je izravno nadređena djelatniku (zadaće se utvrđuju godišnjim i mjesečnim planom rad),
- (2) Radni zadaci djelatnika utvrđuju se dogovorom (sporazumom) između djelatnika i izravno nadređenog i u pravilu proistječu iz zadataka utvrđenih na razini konkretne organizacijske jedinice i Službe u cjelini.
- (3) Radne zadatke djelatnika koji je na probnom radu – pripravnik utvrđuju izravno nadređeni, koji je i mentor djelatnika na probnom radu i koji je dužan djelatniku detaljno objasniti što se od njega očekuje u okviru svakog utvrđenog cilja, a sukladno Programu (razdoblje uvođenja u posao i razdoblje obavljanja dužnosti)
- (4) Utvrđeni zadaci unose se u program rada, sukladno Proceduri o radu ispostava/biroa za zapošljavanje KSB/SBK pri primjeni novih pristupa u radu. A krajem svakog mjeseca se vrši ocjena učinkovitosti koja se potom unosi u obrazac ocijenjivanja, zbir tih ocjena dijeljen brojem mjeseci u kojim se vrši ocjenjivanje daje ocjenu efikasnosti.
- (5) Ako se djelatnik protivi radnim zadaćama koje mu utvrdi izravno nadređeni, on svoje komentare unosi u komentare obrasca za ocjenjivanje. U slučaju neslaganja izravno nadređenog i djelatnika, radne zadatke djelatniku određuje osoba koja je pretpostavljena izravno nadređenom.

#### Članak 15

(izmjene radnih zadaća)

- (1) Utvrđene radne zadaće mogu se mijenjati ako dođe do promjene u prioritetima Službe ili organizacijske jedinice ili ako nastupe okolnosti zbog kojih se radni zadaci ne mogu ostvariti.
- (2) Izmjene radnih zadataka utvrđuju se na isti način kao i radni zadaci a iste se unose u izmjene plana rada za taj mjesec odnosno godinu.

#### Članak 16

(Dužnosti izravno nadređenog u razdoblju ocijenjivanja)

U toku razdoblja ocijenjivanja izravno nadređeni je dužan:

- (1) stalno nadgledati rad djelatnika i prikupljati podatke o tome koliko je djelatnik uspješan u radu, uzimajući u obzir prirodu poslova, radne uvjete i stupanj iskustva djelatnika.
- (2) dokumentirati rad djelatnika u razdoblju za ocjenjivanje tako što zapisuje i komentira bitne promjene i dokaze o tome kako je djelatnik radio.

### Članak 17 (Vrste ocjena)

- (1) Ocjene su; „ne zadovoljava“, „zadovoljava“, „uspješan“, „naročito uspješan“.
- (2) Ocjena „ne zadovoljava“ dodjeljuje se djelatniku čiji sveukupni radni učinak, koji se odnosi na stupanj ispunjenja radnih zadataka i druge utvrđene kriterije, nije bio na razini minimalnih zahtjeva poslova i zadataka konkretnog radnog mjesta.
- (3) Ocjena „zadovoljava“ dodjeljuje se djelatniku čiji sveukupni radni učinak zadovoljava minimum zahtjeva poslova i zadataka konkretnog radnog mjesta.
- (4) Ocjena „uspješan“ dodjeljuje se djelatniku čiji sveukupni radni učinak u potpunosti odgovara zahtjevima poslova i zadataka konkretnog radnog mjesta.
- (5) Ocjena „naročito uspješan“ dodjeljuje se djelatniku čiji svakodnevni radni učinak premašuje očekivane zahtjeve poslova i zadataka radnog mjesta.

### Članak 18. (Način utvrđivanje ocjene)

- (1) Ocjena se utvrđuje kao:
  - a) ocjene po kriteriju učinkovitosti ispunjavanja dogovorenih radnih zadaća,
  - b) ocjena u odnosu na sve preostale kriterije sukladno članku 5. ovog pravilnika.
- (2) Ocjena iz stavka (1) točka a) ovog članka po kriteriju učinkovitosti ispunjavanja dogovorenih radnih zadaća numeričkog je tipa, i određuje se tako što se shodno dnevniku rada svakog djelatnika i određenoj minutaži utvrđenoj za realizaciju svake zadaće po Proceduri o radu Ispostava/biroa za zapošljavanje KSB/SBK pri primjeni novih pristupa u radu utvrđuje ocjena učinkovitosti (prosječna dnevna iskorištenost radnog vremena do četiri sata – ocjena 1, prosječna dnevna iskorištenost od četiri sata do 4 sata i 59 minuta – ocjena 2, prosječna dnevna iskorištenost vremena od pet do 5 sati i 59 minuta – ocjena 3 i prosječna dnevna iskorištenost vremena šest i preko šest sati – ocjena 4). Zbir tih ocjena dijeljen sa brojem mjeseci u kojima se ocjenjuje, daje ocjenu učinkovitosti.
- (3) Ocjena iz stavaka (1) točka b) izračunava se tako što se djelatnik ocjenjuje Ocjenama od 1 do 4 prema svakom preostalom kriteriju iz članka 5. ovog pravilnika pojedinačno, nakon čega se izračunava prosječna ocjena prema svim preostalim kriterijima zajedno.
- (4) Konačna ocjena se dobije kad se zbir prosječne ocjene iz stavka (1) točka a) i prosječne ocjene iz stavka (1) točka b) podjeli sa brojem 2. Djelatnik koji ne ostvari minimum 50 % očekivanja ne može dobiti ocjenu „zadovoljava“. Konačna

ocjena se izražava i deskriptno sukladno slijedećoj skali:

- a) „ne zadovoljava“ (ispod 1,50)
- b) „zadovoljava (1,50 – 2,49)
- c) „uspješno (2,50 – 3,49) i
- d) „naročito uspješan“ (3,50 i više)

### Članak 19

(ocjena djelatnika koji su na probnom – pripravničkom radu)

- (1) Djelatniku koji je na probnom – pripravničkom radu zadovoljavajuća ocjena smatra se utvrđena u ovom Pravilniku kao „zadovoljava“, „uspješan“ i „naročito uspješan“
- (2) Djelatniku na probnom –pripravničkom radu kao nezadovoljavajuća ocjena smatra se ocjena utvrđena ovim pravilnikom kao „ne zadovoljava“.

### Članak 20.

(popunjavanje obrazaca za ocjenivanje)

Pošto istekne razdoblje za ocjenivanje, izravno nadređeni popunjava obrazac za ocjenivanje djelatnika koji je sastavni dio ovog pravilnika.

### Članak 21.

(Promjena izravno nadređenog u razdoblju za ocjenivanje)

- (!) Ako se razdoblju ocijenjivanja iz bilo kojeg razloga (uključujući i premještaj), promjeni izravno nadređeni, prethodni izravno nadređeni dužan je sačiniti privremeni obrazac za ocjenivanje djelatnika za vrijeme dok je obavljao svoju dužnost u tom odjelu, na koji kontrolni potpis stavlja njegov prvi nadređeni, sukladno članku 14. stavak 6.ovog pravilnika, te isti dostavlja novom izravno nadređenom.
- (3) Obrazac za ocjenivanje , po isteku razdoblja za ocjenivanje, popunjava novi izravno nadređeni , pri čemu obavezno razmatra i privremeni obrazac za ocjenivanje.

### Članak 22.

(Sadržaj obrasca za ocjenivanje)

- (1) Izravno nadređeni u obrascu za ocjenivanje svaki mjesec unosi ocjenu o stupnju učinkovitosti izvršavanja radnih zadaća i prijedlog ocjene za sve ostale kriterije ocijenjivanja iz članka 5. ovog pravilnika.
- (2) Izravno nadređeni je dužan posebno obrazložiti ocjene „naročito uspješan“ i „ne zadovoljava“.
- (3) Komentari se mogu odnositi i na objektivne okolnosti koje su otežale rad djelatniku u razdoblju ocijenjivanja, zatim objašnjenje prijedloga za njegovo stručno osposobljavanje i usavršavanje i ostale komentare koji su značajni kod određivanja ocjene.

### Članak 23.

(obavještanje djelatnika o razgovoru)

- (1) Izravno nadređeni je dužan dostaviti djelatniku popunjeni obrazac za ocjenivanje najkasnije do poziva na razgovor.
- (2) Izravno nadređeni i djelatnik moraju obaviti razgovor najkasnije osam dana od dana kada je djelatnik primio popunjen obrazac za ocjenivanje.

### Članak 24.

(Vođenje razgovora sa djelatnikom)

- (1) Razgovor sa djelatnikom obavlja se u atmosferi otvorenog dijaloga između djelatnika i njegovog izravno nadređenog koji obavlja ocjenivanje. Razgovor treba trajati oko 30 minuta i tom prilikom djelatnik prvo sam iznosi svoje mišljenje o ispunjenju utvrđenih radnih zadataka, a potom izravno nadređeni iznosi i obrazlaže svoje mišljenje o radu djelatnika, prijedlogu ocjena, kao i prijedloge razvojnog plana.
- (2) Tijekom razgovora sa djelatnikom izravno nadređeni, na temelju argumenata koji je djelatnik izložio o svom radu, može izmijeniti prijedlog ocjene, koju je prethodno utvrdio u obrascu uz odgovarajuće obrazloženje.

### Članak 25.

(Potpisivanje izvještaja za ocjenivanje)

- (1) Poslije obavljenog razgovora, djelatnik unosi svoje komentare u obrazce za ocjenivanje, uključujući i razloge neslaganja s ocjenom, upisuje datum kada je dao komentar i potpisuje obrazac.
- (2) Nakon unošenja komentara djelatnika izravno nadređeni potpisuje obrazac za ocjenivanje.

### Članak 26.

(Dostavljanje obrasca za ocjenivanje pretpostavljenom izravno nadređenom i Ravnatelju Službe)

Nakon potpisivanja obrazac za ocjenivanje, izravno nadređeni je dužan navedeni obrazac uputiti svom pretpostavljenom, koji svojim potpisom na obrascu potvrđuje suglasnost sa predloženom ocjenom, nakon čega se obrazac dostavlja Ravnatelju službe na potpisivanje, kojim se daje konačna suglasnost na ocjenu.

### Članak 27.

(Slučaj nesuglasnosti po ocjeni)

- (1) Ukoliko postoje neslaganja izravno nadređenog i njegovog pretpostavljenog, odnosno Ravnatelja, nastalo neslaganje će se pokušati otkloniti u neposrednom dogovoru svih osoba.
- (2) Ukoliko se neslaganje ne otkloni u neposrednom dogovoru, konačnu ocjenu donosi Ravnatelj.

## Članak 28.

(Opća služba)

Opća služba provjerava je li obrazac ocijenjivanja pravilno popunjen i ako uoči nedostatke vraća ga osobama iz članka 26. ovog pravilnika.

## Članak 29.

(Nadležnost u ocijenjivanju)

- (1) Ocjenivanje djelatnika u ispostavi vrši voditelj ispostave, a djelatnika u odjelu rukovodilac odjela.
- (2) Ocjenivanje voditelja ispostava, vrši Zamjenik ravnatelja I zadužen za organizaciju i rad ispostava, a voditelja odjela Zamjenik ravnatelja II zadužen za organizaciju i rad Zajedničke službe.

## Članak 30.

(Uručenje ocjene)

- (1) Ocjena na koju su date suglasnosti sukladno članku 26. ovog Pravilnika, odnosno ocjena dana prema članku 27. ovog pravilnika, kao i ocjena sukladno članku 29. ovog Pravilnika postaje konačna.
- (2) Opća služba sačinjava konačnu ocjenu u tri primjerka i priopćava je djelatniku uz potpis, te se jedan primjerak odlaže u osobni dosje, a drugi u pismohranu. Djelatnik zadržava primjerak ocjene za sebe.
- (3) Djelatnik može, tražiti preispitivanje pravilnosti postupka ocijenjivanja, uključujući i slučaj kad iz bilo kojeg razloga ne bude ocijenjen, Ravnatelju Službe, u roku od 8 dana od dana priopćavanja konačne ocjene ili u roku od osam dana od dana isteka razdoblja kada je ocjenivanje trebalo izvršiti.
- (4) Neispunjavanje dužnosti provođenja ocjena o radu, u što spada i osiguranje uvjeta potrebnih za uredno i pravodobno ocjenivanje, smatra se težom povredom radne obveze i dužnost je prvonadređenom da pokrene stegovni postupak protiv odgovorne osobe.

## IV – OBVEZNE INSTRUKCIJE I PREPORUKE

### Članak 31.

(Obveze opće službe)

Opća služba obvezna je:

- (1) pripremiti za svako razdoblje ocijenjivanja listu kojom se utvrđuje izravno nadređeni i njegov pretpostavljeni iz članka 26. ovog pravilnika;
- (2) starati se o ujednačenom provođenju postupka ocijenjivanja;
- (3) savjetovati izravno nadređene o svim pitanjima vezanim za ocjenivanje;
- (4) sačiniti konačnu ocjenu i priopćiti je djelatniku uz potpis;
- (5) prilagati obrasce za ocijenjivanja u osobni dosje svakog djelatnika;
- (6) pripremiti zbirni izvještaj na posebnom obrascu i dostaviti ga Ravnatelju.

### Članak 32.

(Preporučene kvote za utvrđivanje ocjene o radu)

- (1) Radi osiguranja ujednačenosti ocijenjivanja u službi, izravno nadređenim u Službi preporuča se da u postupku ocijenjivanja :
- a) do 15 postotaka djelatnika ocjene ocjenom „naročito uspješan“
  - b) do 80 postotaka djelatnika ocjeni ocjenom „uspješan“
  - c) do 5 postotaka djelatnika ocijene ocjenom „ne zadovoljava“.
- (2) Kvote iz stavka (1) ovog članka nisu obvezujuće.

## V – NAPREDOVANJE I RASPOREĐIVANJE I OTPUŠTANJE IZ SLUŽBE

### Članak 33

(Napredovanje u višu kategoriju u okviru službe)

Na osnovu rezultata ocjene rada djelatnik može napredovati u višu kategoriju u okviru službe;

- (1) Rezultati ocjene rada mogu se uzeti u obzir prilikom unapređenja na više radno mjesto:
- a) Djelatnik koja u dva uzastopna perioda dobije ocjenu „naročito uspješna“ može se rasporediti na radno mjesto koje zahtjeva veći stupanj osposobljenosti pa čak i za jedan stupanj veću spremu od one koju posjeduje,
  - b) Djelatnik koja se nalazi trenutno raspoređena na mjestu koje je za jedan stupanj veće u odnosu na njenu školsku spremu može se na tom mjestu zadržati sve dok za svoj rad dobiva ocjenu „naročito uspješan“ , odnosno ne stekne tu spremu ili ne ode u mirovinu a najdulje do dvije godine.

### Članak 34.

(Raspoređivanje na niže radno mjesto)

Djelatnik koja ne postiže zadovoljavajuće rezultate u radu može se:

- (1) Privremeno rasporediti na radno mjesto za jedan stupanj niže u odnosu na stupanj školske spreme i raspored koji posjeduje, ako u dva uzastopna roka dobije ocjenu „ne zadovoljava“
- (2) Udaljiti iz službe ako na tri uzastopna ocijenjivanja dobije ocjenu „ne zadovoljava“.

## V. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 35.

Za ocjene rada djelatnika za posljednji kvartal \_\_\_\_\_ godinu primjenjivat će se odredbe ovog pravilnika.

### Članak 36.

Ovaj pravilnik stupa na snagu narednog dana davanja suglasnosti Upravnog vijeća, a primjenjivat će se od \_\_\_\_\_ godine.



Broj \_\_\_\_\_/  
Datum \_\_\_\_\_, 201\_. godine

Ravnatelj

Upravno vijeće dalo je suglasnost na ova pravilnik dana \_\_\_\_\_ 201\_\_.  
godina

### OBRAZAC ZA OCJENIVANJE DJELATNIKA

PERIOD OCJENJIVANJA: \_\_\_\_\_

DATUM OCJENJIVANJA: \_\_\_\_\_

#### OPĆI PODACI

Ime i prezime djelatnika	
Naziv radnog mjesta djelatnika	
Organizациона јединица	
Mjesto (općina rada)	
Ime i prezime direktno nadređenog	
Radno mjesto neposredno nadređenog	
Ime i prezime pretpostavljenog neposredno nadređenom	
Radno mjesto pretpostavljenog neposredno nadređenom	

1. Ocjena uspješnosti

Prvi mjesec prosječna dnevna iskorištenost	Ocjena
Drugi mjesec prosječna dnevna iskorištenost	Ocjena

Treći mjesec prosječna dnevna iskorištenost	Ocjena
Četvrti mjesec prosječna dnevna iskorištenost	Ocjena

Peti mjesec prosječna dnevna iskorištenost	Ocjena
Šesti mjesec prosječna dnevna iskorištenost	Ocjena

Prosječna ocjena	
------------------	--

Komentar neposredno nadređenog: (opcionalno)	
---	--

Komentar djelatnika: (opcionalno)	
Komentar pretpostavljenog neposredno nadređenom: (u slučaju nesuglasica)	

## 2. OCJENA RADA PO OPĆIM KRITERIJIMA

Zaokružiti odgovarajuću ocjenu

Aspekt rada	Ocjena	Komentar neposredno nadređenog
1. Neovisnost u radu	1   2   3   4	
2. Odnos prema poslu	1   2   3   4	
3. Stvaralačka sposobnost i inicijativa	1   2   3   4	
4. Odnos prema drugima u obavljanju službe i vještine komunikacije	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)	
--	--

#### 4. OCJENA SVEUKUPNOG RADNOG UČINKA

Ocjena sveukupnog radnog učinka (zbir prosječne ocjene iz tačke 2. i krajnje ocjene iz tačke 3. podijeljen sa 2)		
Deskriptivna ocjena radnog učinka (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 (3.50 i više)	
Komentar neposredno nadređenog		
Komentar djelatnika		
Komentar pretpostavljenog neposredno nadređenom		

## 5. PRIJEDLOG ZA STRUČNO OSPOSOBLJAVANJE I USAVRŠAVANJE DJELATNIKA

Oblasti rada u kojima se preporučuje usavršavanje	Obrazloženje
1.	
2.	
3.	

## 6. VERIFIKCIJA POSTUPKA

Potpis neposredno nadređenog:

Datum:

Potpis djelatnika:

Datum:

Potpis pretpostavljenog neposredno nadređenom:

Datum:

IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM OCIJENJIVANJU  
DJELATNIKA NA NIVOU ODJELA - ISPOSTAVE

OPĆI PODACI

Naziv organa	
Period ocijenjivanja	
Broj zaposlenih djelatnika	
Broj ocijenjenih djelatnika	
Podnosilac izvještaja	
Datum podnošenja izvještaja	

Mjesec Ocjenjiv.	Broj ocjenj.	Ocjena 1	Ocjena 2	Ocjena 3	Ocjena 4	Prosječna ocjena
I						
II						
III						
IV						
V						
VI						
broj						

## 2. OCJENA RADA PO OPĆIM KRITERIJIMA

Prosječna ocjena na nivou organa - službe:					
Statistika ocjena:		4	3	2	1
	Nezavisnost u radu				
	Odnos prema poslu				
	Stvaralačke sposobnosti i inicijative				
	Odnos prema drugima u obavljanju službe i vještine komunikacije				
	Spremnost prilagođavanja promjenama				
	Dodatni kriterij				
Komentari (opcionalno):					



### 3. OCJENA SVEUKUPNOG RADNOG UČINKA

Prosječna ocjena sveukupnog učinka na nivou ispostava – zajedničke službe:				
Statistika ocjena:	4	3	2	1
Komentari (opcionalno):				

### 4. PRIJEDLOZI ZA STRUČNO OSPOSOBLJAVANJE I USAVRŠAVANJE DJELATNIKA

Ukupan broj djelatnika kojima je preporučena obuka/usavršavanje:	
Prosječan broj preporučenih obuka po djelatnika:	
Vrste obuka:	Menadžerska: _____ U okviru struke: _____ Strani jezici: _____ IT: _____ Evropske integracije: _____ Ostalo: _____

Ukupan broj djelatnika koji pohađaju post-diplomski studij (uz podršku službe):	
Komentari (opcionalno):	

*f) KLUBOVI ZA TRAŽENJE POSLA ZA MLADE (18-30) SVRHA*

Klub za traženje posla je intenzivno traženje posla za mlade (18-30 godina starosti) osobe, nezaposlene duže od 6 mjeseci. Grupa do 10 osoba ("članova Kluba") se odabere, koja dalje pohađa Klub za traženje posla 3 sata/dnevno, 4 dana/sedmično tokom 3 sedmice. Klub za traženje posla vodi voditelj Kluba, obučeni savjetodavac za podršku u traženju posla, koji obučava članove Kluba niz vještina traženje posla, postavlja im zadatke i ciljeve prijave na konkurse (objavljene i neobjavljene) i podstiče ih da postignu svoje ciljeve.

**OSNOVNA FILOZOFIJA KLUBA**

Filozofija Kluba je da posla ima za svaku osobu, koja je uložila dovoljno rada i truda da ga pronađe. Traženje posla je posao sam po sebi.

**RESURSI**

Ako je moguće, Klub za traženje posla treba imati zasebnu prostoriju koja je opremljena kompjuterima sa pristupom na internet, telefonom i ostalim alatima neophodnim za obuku (flip chart, olovke, papir, bijela tabla itd.)

**STRUKTURA**

	PRVA SEEDMICA	DRUGA SEDMICA	TREĆA SEDMICA
PRVI DAN	Uvod	Pisanje prijava	Slanje prijava
DRUGI DAN	Pisanje CV-ija	Prijave i molbe	Slanje prijava
TREĆI DAN	Prikupljanje oglasa	Intervju za posao	Slanje prijava
ČETVRTI DAN	Tehnike telefoniranja poslodavcu	Slanje prijava	Slanje prijava
PETI DAN	Zatvoren	Zatvoren	Zatvoren

**PROCES**

Klub za traženje posla sadrži tri glavne faze, kako slijedi:

- Faza 1 (prva i druga sedmica): Obuka za sticanje vještina traženja posla;
- Faza 2 (druga i treća sedmica): Članovi šalju molbe i prijave koristeći vještine traženja posla;
- Faza 3 (do 6 mjeseci nakon završene obuke u Klubu): Praćenje rezultata traženja posla članova

Detaljan sadržaj svake od tema koje se obrađuju u Klubu se nalazi u Priručniku za rad u Klubu za traženje posla. Pristup svakoj od tema je da se uči kroz vježbu i rad: čim se nauči vještina, potrebno je odmah primjenjivati.

#### **FAZA 1: TEME OBUKE U KLUBU:**

Ispod se nalazi rezime ciljeva svake od tema:

##### **Uvod u koncept Kluba:**

- Shvatiti svrhu i proces rada u Klubu;
- Cijeniti prednosti Kluba;
- Uspostaviti osjećaj obaveze i poštovanja prema strukturi i filozofiji rada u Klubu;
- Upoznati se sa drugim članovima Kluba.

##### **Pisanje CV-ija:**

- Shvatiti svrhu i vrijednost CV-ija;
- Naučiti napisati CV;
- Naučiti različite formate u kojima se može prezentovati CV;
- Započeti sa pisanjem CV-ija.

##### **Pronalaženje prilika za zaposlenje:**

- Shvatiti gdje se mogu pronaći prilike za zaposlenje;
- Shvatiti kako tražiti informacije o slobodnim radnim mjestima;
- Započeti proces traženja informacija o slobodnim radnim mjestima.

##### **Tehnike telefoniranja:**

- Shvatiti i prihvatiti činjenicu da telefonski poziv poslodavcu, čak i informativne prirode, može biti efikasan način pronalaženja zaposlenja;
- Naučiti kako obaviti telefonski poziv na osnovu objavljenog oglasa i bez objavljenog oglasa;
- Obavljati telefonske pozive poslodavcima;
- Steći samopouzdanje u obavljanju telefonskih poziva koji su ključni element traženja posla.

### Pisanje prijava:

- Naučiti strukturu prijave za posao (na osnovu objavljenog i neobjavljenog oglasa);
- Naučiti važnost dobre prezentacije u prijavama i molbama;
- Vježbati pisanje prijave prema objavljenom oglasu.

### Prijave:

- Shvatiti značaj prezentacije i sadržaja u pisanju prijave;
- Naučiti tehnike prezentiranja informacija na pozitivan način;
- Ispuniti prijavu za pravi oglas;
- Sastaviti odgovarajuće popratno pismo uz prijavu/molbu.

### Tehnike telefoniranja:

- Razgovarati o prethodnim iskustvima članova kada su u pitanju razgovori za posao, navesti ih da razmišljaju o pozitivnim i negativnim stranama svojih prethodnih razgovora za posao;
- Naučiti osnove razgovora za posao;
- Naučiti osnovna pitanja koja većina poslodavaca postavlja na razgovoru za posao;
- Naučiti niz "šablonskih" odgovora na ta pitanja;
- Vježbati tehnike kroz igrokaz/simulaciju razgovora za posao;
- Dobiti povratnu informaciju o razgovoru za posao;
- Shvatiti značaj pripreme za razgovor za posao
- Steći samopouzdanje neophodno za razgovor za posao

### FAZA 2: SLANJE PRIJAVA I MOLBI:

Tokom druge polovine aktivnosti sa svakom grupom u Klubu, članovi šalju određeni broj prijave prema objavljenim oglasima i onim oglasima koji nisu objavljeni, uz podršku i praćenje voditelja Kluba. Ovo vrijeme je najvažniji aspekt Kluba po kojem se ovaj koncept razlikuje od drugih oblika obuke za traženje posla. Broj prijave na oglase se dogovori između članova i voditelja, uzimajući u obzir lokalne uslove tržišta rada, ali brojevi prijave trebaju biti ambiciozni. Voditelj ima ulogu da se pobrine da članovi Kluba poštuju taj dogovor. Činjenica da članovi nastavljaju dolaziti u Klub, i slati prijave koristeći resurse u Klubu, pruža osjećaj discipline i strukture traženja posla. Ukoliko

neke prijave rezultiraju razgovorom za posao, osoba koja je prošla razgovor treba da podijeli svoje iskustvo sa ostalim članovima u Klubu.

### FAZA 3: PRAĆENJE ISHODA RADA ČLANOVA:

Nakon svakog trosedmičnog rada u Klubu, voditelji prate napredak svakog člana narednih 6 mjeseci. Ukoliko se neki od članova zaposle, ti se podaci unose u bazu podataka Kluba. Članovi Kluba koji se zaposle izvan 6 mjeseci monitoringa se neće unositi u bazu.

### IZVJEŠTAVANJE

Klubovi za traženje posla imaju svoju bazu podataka koja je dostupna na web stranici [www.yep.ba](http://www.yep.ba). Sve aktivnosti i informacije o članovima Kluba se mogu direktno unijeti u bazu podataka

Projekat zapošljavanja mladih  
Veljača, 2013

## g) PROGRAM DVODNEVNIH MOTIVACIJSKIH SEMINARA

### PRVI DAN – Upoznavanje, značaj komunikacije i osobna odgovornost

Satnica	Tema
	Radionica: Upoznavanje -trajanje 60 min
	Pauza: 10 min
	Radionica: Verbalna komunikacija (Aktivno slušanje)- trajanje 80 min
	Pauza: 10 min
	Radionica:Odgovornost – trajanje 80 min

### DRUGI DAN – Vještine traženja posla

Satnica	Tema
	Radionica: Osobna priprema i plan zapošljavanja – trajanje 60 min
	Pauza: 10 min
	Radionica: Molba, CV, ponuda – trajanje 80 min
	Pauza: 10 min
	Radionica: Simulacija razgovora „poslodavac- nezaposlena osoba – trajanje 80 min

#### PRVI DAN:

Rad u skupini (skupina treba brojati od 5 do 15 članova).Na početku se postave pravila rada u skupini, napišu na hamer i okače na zid. Pravilo je da dok jedan član skupine govori drugi slušaju. Sudionicimaskupine objasniti način i svrhu rada u maloj skupini i krugu.Upoznati sudionike seminara o važnosti vlastitih osjećanja pri prvom susretu saskupinom nepoznatih ljudi.

#### Radionica: Upoznavanje

Potreban materijal za rad:flomasteri različitih boja, listići za bedževe.

## Vježba:

- Kratko predstavljanje (ime i prezime, završena škola, zanimanje, odakle dolazi)
- Ponavljanje imena: „Lijevo, ja, desno“. Dobrovoljac počne krug, izgovori ime svog lijevog susjeda, zatim izgovori svoje ime i poslije toga ime svog desnog susjeda; desni susjed nastavi igru i ponovi: lijevi-on-desni;tako do kraja dok svi prođu krug.
- Lančano pamćenje imena: Svi kažu imena svojih prethodnika i svoje, dok ne dođe do prvog sudionika i on ponovi sva imena članova skupine.
- Šire predstavljanje (pored imena i prezimena, završene škole, zanimanja, odakle dolazi, kaže još bračno stanje, hobi, horoskopski znak, radno iskustvo...)
- Izrada „bedža“: Trener podijeli listiće i svaki član napiše svoje ime i uz to nacrtat simbol, ili napiše riječ koja je u skladu s trenutačnim raspoloženjem. Svi „bedž“ nalijepe na vidljivo mjesto svog odijela.
- Luk:Članovi skupine ustanu. Trener formira dvije skupine, tako što se sudionici prebroje po sustavu „prvi“, „drugi“. Svi prvi uzimaju stolice i formiraju krug, tako da su okrenuti licem prema vani. Prvi sjedaju na stolice. Drugi uzimaju stolice i formiraju oko njih vanjski krug. Trener daje upute da se svaki par kod prvog kontakta pozdravi rukovanjem i sjedne, nakon čega on postavlja pitanje na koje par izmijeni svoje odgovore (prvo odgovaraju prvi, pa drugi).Nakon toga pozdrave se rukovanjem i vanjski krug se pomakne u smjeru kazaljke na satu za jedno mjesto. Trener dalje postavlja pitanja dok se ne izredaju svi u krugu. Cilj ove vježbe je da se skupina upozna s malo drugačijeg aspekta i da se vidi kolika je sposobnost članova skupine da slušaju i pamte nove sadržaje.

Trener postavlja slijedeća pitanja:

1. Koja osoba iz djetinjstva vam je bila najdraža?
2. Koja igračka vam je bila najdraža?
3. Koji prostor u kući vam je najdraži i zašto?
4. Gdje biste putovali i zašto?
5. Što biste učinili da ovog trenutka dobijete veliku količinu novca?
6. Koje vam je najdraže godišnje doba?
7. Koja vam je najdraža knjiga i zašto?

Pitanja je onoliko koliko je i parova. Kada se postave sva pitanja formira se zajednički krug. Trener usmjerava diskusiju na svakog pojedinca, druge sudionike navodi da pričaju što su s njim razgovarali.

Bitno je pitati osobu o kojoj se priča da li želi nešto da doda.

## Feedback

Trener pita:

- Da li ste nešto novo saznali o drugim sudionicima?
- Da li ti je bilo teško surađivati?
- Da li si zadovoljan odgovorima koje su drugi sudionici dali o tebi?

## Radionica: Verbalna komunikacija (Aktivno slušanje)

Cilj radionice je otkrivanje značenja verbalne komunikacije u svakodnevnom životu, važnost pažljivog slušanja i značaj neverbalne komunikacije.

Asocijacija:

- Sudionike zamolimo da nam kažu što za njih znači komunikacija. Svatko iznosi svoju asocijaciju, trener bilježi na ploči.

Glavni dio: Aktivno slušanje

Igra aktivnog izbora:

Trener pozove sudionikeskupine da ustanu i da svatko u krugu izabere svog partnera. Nakon toga, trener pita svaki par kako su se izabrali (bio sam izabran, izabrao sam) i koji je razlog da su baš izabrali tu osobu?

Aktivno slušanje:

Parovima iz prethodne igre trener kaže da sjednu jedan pored drugog i da će se sada aktivno slušati i to tako da prvih pet minuta govori jedan (o bilo kojoj temi koja se njega osobno tiče), a drugi ga sluša tako da ne može postavljati pitanja, već samo reagirati neverbalno (pokretima, mimikom, očima....).

U slijedećih pet minuta zamijene uloge.

Diskusija:

- Kako se osjećate poslije tako neobične komunikacije?
- Što vam je bilo lakše: uloga pripovjedača ili slušatelja?
- Zašto?
- Kako je pripovjedač znao je li slušatelj slijedio njegovu priču?
- Kako se slušatelj odazivao na priču? (Razgovor vodi trener, od para do para.)
- Kako bi podpitanja utjecala na izlaganje priče pripovjedača? (preokret u interesiranju slušatelja)
- Kome su potrebna podpitanja? (pripovjedaču ili slušatelju)

Feedback:

- Zašto je verbalna komunikacija važna kada znamo da neverbalnom komunikacijom možemo izraziti oko 80% različitih poruka?
- Što je važno za uspješnu verbalnu komunikaciju? Nabrojte njene elemente. (trener ih piše na plakatu)

## Radionica: Odgovornost

Materijal:

- listići sa pitanjima na temu odgovornost
- flomasteri, olovke



Cilj: Obraditi temu odgovornost, tako da članovi skupine izraze svoje mišljenje i stanovište, te pokazati da svi moramo imati svoj nivo odgovornosti ako želimo biti uspješni i cijenjeni.

Uvod:

- Asocijacija na riječ odgovornost-jedan krug

Glavni dio: Odgovornost

Članovima skupine se podijele pitanja na temu odgovornost:

- odgovornost roditelja u vaspitanju djece
- odgovornost djece u brizi o roditeljima
- odgovornost prema radnim zadatcima na poslu
- odgovornost prema prijateljima i obrnuto
- odgovornost rukovoditelja prema radniku
- odgovornost prema samom sebi
- odgovornost u braku
- odgovornost prema društvu (državi)
- odgovornost u prometu
- odgovornost prema prirodnoj okolini
- odgovornost u ljubavi
- odgovornost prema društvenoj i privatnoj imovini
- odgovornost prema točnosti
- odgovornost prema bespomoćnima.

Rad teče tako što svaki član skupine komentira svoje pitanje, a ostali članovi skupine imaju mogućnost dodatnih komentara i iznošenja svojega mišljenja.

Diskusija

Pitanja za diskusiju:

- Što mislite o odgovornosti u komunikaciji?
- Mislite li da je odgovornost u prirodi čovjeka ili se stječe vremenom?
- Kako gledate na neodgovornost ljudi oko sebe?
- Da li mislite da su stariji odgovorniji od mlađih?
- Da li se odgovornost stječe vaspitanjem ili drukčije?
- Kako na nas utječe neodgovornost pojedinca?
- Kako se snalaziti u svijetu s ljudima koji se ponašaju neodgovorno?
- Da li živimo po pravilima neodgovornih ljudi?
- Da li odgovornost ima pravila?

Feedback

- Kako ste doživjeli cijelu radionicu?
- Da li ste otkrili nešto novo?
- Da li vas je nešto iznenadilo kod sebe ili kod drugih?

## DRUGI DAN

- Vještine traženja posla

### Radionica: Osobna priprema i plan zapošljavanja

Cilj: Steći vještine i priprema za traženje posla

#### Materijal

- papir A4 format
- olovke
- hamer papir
- flomasteri

#### Uvod

- Osvrt na prethodni dan (Što ste prvo pomislili kad ste ustali? Kako se osjećate?....)

Vježba: „Jutarnji pozdrav“

(Osobi do sebe poželiš, kažeš nešto lijepo, ta osoba slijedećoj i tako dok se krug ne završi.)

### Glavni dio

Osobna priprema i plan zapošljavanja

Trener sudionike podsjeti na sadržaj prvog dana-upoznavanje sebe i drugih, važnost dobre komunikacije, odgovornost, predstavi važnost upoznavanja tržišta rada, način traženja posla i kako privući pažnju poslodavca svojim predstavljajem.

Trener zamoli skupinu da svatko razmisli o sebi i to napiše na osnovu pripremljene i obrazložene sheme:

- osobne karakteristike
- formalno znanje (stručna sprema-škola, tečajevi za koje imamo certifikat, potvrdu) i neformalno
- iskustvo-radni odnos (gdje sam radio, što sam radio, koji su mi bili radni zadatci) i izvanredni poslovi (honorarno, volonterski rad, drugo iskustvo)
- interesiranja (što želim da radim, što mogu da radim).

Nakon izrađene osobne pripreme, svaki pojedinac predstavi svoju shemu, koju trener i skupina po potrebi dopunjuju.

### Uključivanje na tržište rada

Trener zamoli učesnike da razmisle i napišu imena šest do osam poznanika ili prijatelja, bez obrazloženja zašto. Poslije određenog vremena svaki član grupe ih predstavi, s napomenom o njihovom zaposlenju.

Nakon izlaganja trener pita svakog člana skupine:

- Da li poznanici znaju da ste nezaposleni?
- Da li ste ih o tome direktno informirali?
- Da li ste tražili njihovu pomoć kod traženja posla?

Trener mora jasno istaći važnost direktne komunikacije, bez osjećaja krivnje ili nemoći.

Načini traženja posla

Na osnovu obrađene tematike trener zamoli skupinu za mišljenje, koji načini posla postoje i koji su efikasniji.

A – traženje od vrata do vrata (traženje posla bez oglasa)

- informacije o prijateljima i poznanicima koji bi svojim poznanstvima mogli pomoći
- oglasi na javnim mjestima, izložbama i slično

B – oglasi

- novinski oglasi (vlastite ponude ili oglasi poslodavca)
- traženje informacija telefonom
- uporaba interneta

C – obavijesti u Službi za zapošljavanje

### Radionica: Molba, CV, ponuda

Materijal

- papir A4 format
- olovke
- hamer papir
- flomasteri

Trener zatraži mišljenje skupine što bi, po njihovom mišljenju, trebala sadržavati molba, CV i ponuda.

Nakon toga, skupina se podijeli u tri podskupine, u kojoj jedna piše molbu, druga CV i treća ponudu.

Predstavnik svake skupine predstavi sadržaj zadatka, skupina i trener komentiraju i po potrebi korigiraju i dopunjuju. Nakon toga trener izloži na plakatu već pripremljenu molbu, CV i ponudu, kao osnove budućega rada.

(Svaki sudionik seminara bi trebao dobiti sva tri primjera – molba, CV, ponuda – da mu bude pomoć kod traženja posla. Ove primjere imaju sve ispostave-biroi u ranije dobivenim priručnicima.)

### Radionica: Simulacija razgovora „poslodavac-nezaposleni“

Ciljevi

- Smanjenje straha
- Priprema za što više različitih situacija do kojih može doći na prvom razgovoru nezaposlene osobe s poslodavcem
- Veća samosvijest prilikom predstavljanja samog sebe
- Kod nezaposlene osobe potaknuti brigu za svoj vanjski izgled
- Omogućiti razumijevanje razmišljanja potencijalnog poslodavca prilikom razgovora
- Trening jasnog i razumljivog izražavanja
- Stvoriti prostor za povratnu informaciju o uspješnosti i učinkovitosti nastupa pojedinca

- Potražiti granice dopuštenog razgovora s potencijalnim poslodavcem – zaštita intimne sfere ponuditelja radne snage (nezaposlene osobe)
- Njegovanje i održavanje optimizma ponuditelja radne snage

#### Uvod

Simulacija razgovora za prijem na radno mjesto, kao metoda, je veoma važan čimbenik za uspješno predstavljanje tražitelja posla potencijalnom poslodavcu.

Način glume, kao mogućnost lakšeg učenja, potrebno je sudionicima približiti na prihvatljiv način, uz napomenu da učenje na osnovu vlastitih grešaka daje najbolje rezultate i najbolje se pamti. Potrebno je znati da osobna priprema (koja je rađena na seminaru) predstavlja osnovu za bolju suradnju u razgovoru. Cijela skupina uči, a na kraju, analiza „tražitelja posla“ istakne dobre i loše pojedinosti, koje se isprave u radu narednog para.

#### Glavni dio

Trener zamoli da se od sudionika jave dva dobrovoljca. Jedan preuzima ulogu direktora, a drugi ulogu tražitelja posla. „Direktor“ preuredi prostoriju u svoj ured. Za razgovor imaju 10-15 minuta. Nije bitno da li su dobri glumci, bitan je sadržaj razgovora.

Analiza se uvijek usmjerava na tražitelja posla. Što je više parova uključenih u glumu, veća je osposobljenost pojedinaca u skupini za razgovor s poslodavcem.

Poslije završene simulacije slijedi analiza razgovora za zapošljavanje:

##### 1.Nivo: feedback „tražitelja posla“

- Kako ste doživjeli svoju ulogu tražitelja posla?
- Da li su u razgovoru s direktorom ispunjena vaša očekivanja?
- Da li biste sada, poslije razgovora, željeli nešto promijeniti u svom nastupu?

##### 2.Nivo: feedback „direktora“

- Kako ste doživjeli svoju ulogu direktora?
- Kako ste doživjeli tražitelja posla na samom razgovoru?

##### 3.Nivo: feedback skupine

- Kakav je bio nastup tražitelja posla?
- Kakav je bio nastup direktora?
- Što bi tražitelj posla morao uraditi da razgovor bude uspješniji?

Feedback na cijeli dan i seminar.

NAZOČNOST NA

---

Datum, \_\_\_\_\_

Red broj	IME I PREZIME OSOBE	POTPIS
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

Potpis odgovorne osobe

## *h) SAVJETOVANJE ZA PODUZETNIŠTVO- BIZNIS PLAN*

*(2 DANA)*

### *PRVI DAN*

<i>Satnica</i>	<i>Tema</i>
11:00 – 12:45	-uvod -što je poduzetnik -tipovi ličnosti poduzetnika -što je potrebno da biste bili dobar poduzetnik -žene poduzetnici
10:45 – 13:00	-pauza
13:00 – 14:30	-neophodni koraci za otpočinjanje osobnog biznisa -osobni plan razvoja-SWOT analiza
14:30 – 14:45	-pauza
14:45 – 16:00	-10 najvažnijih stvari za otpočinjanje vlastitog biznisa -strateško planiranje

### *DRUGI DAN*

<i>Satnica</i>	<i>Tema</i>
11:00 – 12:45	-osnove biznis plana-uspostavljanje preko ciljeva-SMART analiza
12:45 – 13:00	-pauza
13:00 – 14:30	-razlozi zbog kojih treba imati biznis plan -izrada biznis plana
14:30 – 14:45	-pauza
14:45 – 16:00	-prezentacija biznis planova -zaključak

Rad u skupini (skupina treba imati od 5 – 15 članova), a podskupina najmanje 4 člana. Prilikom formiranja skupina pokušati da osobe budu približno iste starosne dobi i iste naobrazbe. Kombinirati predavanje i rad po radionicama (više se fokusirati na ovaj drugi dio). Treba imati pripremljene plakate, flomastere i papir.

Savjetovanje raditi po slijedećoj metodologiji:

Predstavljanje skupine (samo kratke informacije: ime i prezime, stručna sprema, je li osoba bila u radnom odnosu ili ne, koliko dugo čeka na zaposlenje, razlog zbog kojeg se odlučila da prisustvuje savjetovanju). Predstavljanje savjetodavca koji će voditi savjetovanje.

Upoznavanje skupine što je cilj obuke-motiviranje osoba koje hoće pokrenuti vlastiti biznis, savjetovanje u pokretanju malog biznisa, osnove biznis plana-struktura i sadržaj, ali ne detalji.

*Poduzetnik* je, u osnovi, osoba koja otpočinje novi biznis. Poduzetnici se upuštaju u rizik, ali proračunato i izvagano. Jedna od karakteristika uspješnog poduzetnika je da procijeni rizik.

*Za osobu ne možemo reći da ima poslovni karakter ako:*

- želite promijeniti svijet nabolje
- mislite da ste rođeni da postizete
- mislite da ste uvijek bili dobar računovođa (gledate svaki cent, a gubi se evidencija o potrošačima)
- gledate samo kako da smanjite rizik(nitko vas neće ozbiljno shvatiti)
- samo kopirate i čuvate ove savjete (nitko vas neće ozbiljno shvatiti).

**Tipovi ličnosti poduzetnika**(imati pripremljen pano-upoznati skupinu s tipovima ličnosti poduzetnika, nakon toga ići od osobe do osobe da se pokušaju prepoznati u ponuđenim tipovima):

- 1.unaprjeđivač-fokusiran na to da svoje poduzeće koristi da bi promijenio svijet nabolje
- 2.savjetnik-kupac je uvijek u pravu i moramo sve učiniti da bude zadovoljan
- 3.superstar-biznis je centriran i vrti se oko osobe koja ga vodi
- 4.umjetnik-rezerviran, ali vrlo kreativan
- 5.vizionar-često će biznis biti zasnovan na budućim vizijama i mislima osnivača
- 6.“vatrena lopta“-biznis koji radi i posjeduje tip „vatrene lopte“ je pun života, energije i optimizma
- 7.analitičar-poduzeće se fokusira na rješavanje problema na sustavan način
- 8.heroj-nevjerojatna želja i sposobnost da vodi život i biznis kroz najveće izazove
- 9.iscjeljitelj-neizmjerne sposobnost da se preživi i vodi biznis s unutarnjom smirenošću.

*Što je sve potrebno da biste bili dobar poduzetnik?* (svatko iz skupine kaže svoje mišljenje, a predavač bilježi na ploču)

Imati pripremljeno na hameru što je sve potrebno da bi osoba bila dobar poduzetnik:

- psihološka stabilnost
- konstantnost
- imati hrabrosti u onome čime se bavite
- spremnost da donesete odluke
- spremnost da živite s konfliktima
- kvalificirani stav
- spremni da „miješate“ slobodno i radno vrijeme
- sposobnost da upravljate sobom
- želja za učenjem

**Žene poduzetnici**(2000. godine jedno od četiri poduzećaosnovala žena).Žene su uspješniji poduzetnici nego muškarci. Zašto? Žene su realnije.

**Neophodni koraci za otpočinjanje osobnog biznisa:**

a) odabrati dobru poslovnu ideju:

- preispitati osobne prednosti i sposobnosti i procijeniti u čemu ste dobri

- budite u tijeku s trenutnim zbivanjima i spremni da iskoristite poslovne prilike kad se ukažu
- osmislite novi proizvod ili uslugu
- obogatite već postojeći proizvod dodanom vrijednošću
- istražite ostala tržišta
- unaprijedite postojeći proizvod ili uslugu
- budite u tijeku-koji proizvod trenutno ima veliku potražnju
- b)napišite biznis plan
- c)odaberite pobjedničko ime za svoj biznis
- d)odaberite formu registracije i registrirajte poslovanje
- e)počnite!

**Osobni plan razvoja-SWOT analiza-** SWOT analiza treba sadržavati analizu same osobe kroz ostvarenje poslovne ideje.

S – snage(jakosti)

W-slabosti

O-mogućnosti

T-prijetnje

Snage i slabosti se odnose na samu osobu, a mogućnosti i prijetnje na okruženje.

(Svatko od članova skupine radi svoju SWOT analizu, nakon čega ide prezentiranje i komentari).

Kratki primjer SWOT analize savjetodavca za posredovanje u pokretanju malog biznisa:

S	W
Pozitivan stav Dovoljno poznavanje okruženja u kojem se radi Mogućnost dobre procjene osobe s kojom se razgovara iz dosadašnjeg iskustva Aktivan slušatelj Iskustvo u izradi biznis planova	Nestrpljivost
O	T
Vlastiti razvoj Razvijanje lokalnih kontakata	Podrška institucije u kojoj se radi

*10 najvažnijih stvari za otpočinjanje vlastitog biznisa:*

1. Radite ono što volite.
2. Počnite osobni biznis dok ste još zaposleni, tako da nemorate ovisiti o trenutnom profitu novog biznisa.
- 3.Nemojte to raditi sami-podijelite obveze i odgovornosti.
- 4.Prvo pronađite klijente i kupce-nastojite privući kupce prije nego započnete biznis.
- 5.Napišite biznis plan.
- 6.Obavite potrebna istraživanja – tržište, konkurencija...



7. Pribavite profesionalnu pomoć-npr., konzultant, računovođa...

8. Osigurajte novac-nema biznisa bez nekog početnog kapitala.

9. Budite profesionalni od samog početka, sigurni da poznajete svoje polje.

10. Odmah uvedite sustav poslovanja prema pravnim normama i poreznim zahtjevima.

Gore navedeno imati ispisano na hameru, prije toga ići od osobe do osobe da ona kaže svoje mišljenje što je sve neophodno za otpočinjanje vlastitog biznisa-sve to bilježiti na ploči.

Da biste bili uspješan poduzetnik potrebno je planirati strateški, a ne taktički. *Strateško planiranje* će vas osposobiti da planirate budućnost, umjesto da je čekate. Pozitivno će utjecati na opstanak vašeg poduzeća. Strateško planiranje će vas učiniti profesionalnijim i dati vam samopouzdanje.

**Prije** izrade biznis plana trebamo znati koji su nam ciljevi. Zato je potrebno uraditi *SMART* analizu.

S – specifičan (ono što mi radimo kroz našu aktivnost)

M-mjerljiv

A-dogovoreni

R-realni

T-vremenski ograničeni

S-specifičnost ciljeva (npr., povećanje proizvodnje za 20% slijedeće godine, povećanje broja zaposlenih, povećanje profita, proširenje kapaciteta...)

M-mjerljivi (gore navedeni ciljevi su mjerljivi)

A-dogovoreni ciljevi (odnosi se samo ako su uključeni i drugi ljudi u biznis (npr., članovi obitelji; kredit od banke nije dogovoreni cilj, ali je uvjet za pokretanje biznisa)

R-realni ciljevi (misli se na prosuđivanje same osobe koja će se baviti tim poslom; na kojoj osnovi, kako, koje su pretpostavke da će se određeni cilj ostvariti)

T-vremenski ograničeni (obično jedna poslovna godina, ali može i kraće)

Savjetodavac pojašnjava *SMART* analizu, nakon toga ide vježba-izrada *SMART* analize po podskupinama za zadani biznis-npr., otvaranje Elektroradionice, igraonice za djecu...

Prezentacija po podskupinama i uključanje svih podskupina, s komentarima.

**Razlozi zbog kojih je potrebno imati biznis plan** (treba biti napisano na papiru, ali prije toga svaki od članova skupine neka kaže svoje mišljenje koje će se bilježiti na ploču):

-da privučete investitore

-da provjerite hoće li vaša ideja biti moguća

-da razvijete svaki segment svog poslovanja i uspostavite proces redovitog sagledavanja i korekcija tijekom samog procesa

-da odredite polazne točke i putokaze

-da naučite o tržištu

-da osigurate dodatno financiranje ili pozajmice/kredite

-da odredite svoje financijske potrebe

-da privučete utjecajne ljude „s vrha“

-da nadzirete svoje poslovanje

-da osmislite plan o tome kako se nositi sa stvarima koje se u ovom momentu ne mogu predvidjeti.

### *Izrada biznis plana*

Biznis plan opisuje što poduzeće radi, kako radi i kako će se razvijati u budućnosti. Biznis plan treba sadržavati:

- 1.koncept
- 2.podatci o vlasniku
- 3.podaci o firmi
- 4.informacije o proizvodima i uslugama
- 5.financijski plan
- 6.marketingška strategija
- 7.plan proizvodnje
- 8.plan za budućnost i perspektive
- 9.kadrovski plan

Gore navedeno treba biti napisano na hamer papiru i okačeno na zid.

### *Biznis plan treba da ima:*

- 1.sažetak(ono čime će se poduzeće baviti),
- 2.viziju(gdje se vidite u određenom periodu, kako to postići, gdje se ide...),
- 3.extwrnw analize-sažeto sagledavanje gospodarstva u kojem se nalazimo(brojčano prikazati), konkurencija, svi drugi vanjski čimbenici, porezi, zapošljavanje, mogućnost financiranja,
- 4.interne analize(kapital,ljudi koji će se zaposliti, kapitalna sredstva, mogućnost za investiranje, sistematizacija, plaće, amortizacija i svi ostali troškovi-sadašnje stanje),
- 5.SWOT-može se raditi i na ekstremima ( prepreke i slabosti-okruženje) i na internim (snage i mogućnosti) analizama,
- 6.SMART,
- 7.Financije.

Savjetodavac dijeli skupinu u podskupine i rade biznis plan –svaka skupina različito, ali se veže za naprijed urađene SMART i SWOT analize.

Nakon prezentiranja biznis planova, još *nekoliko napomena za početnu ideju za otvaranje vlastitog biznisa:*

- što je novo u vašoj poslovnoj ideji,
- jesu li vaši planovi jedinstveni,
- tko su kupci vašeg proizvoda,
- zašto bi kupac kupio vaš proizvod,
- koja potreba mora biti ispunjena,
- zašto je vaš proizvod bolji od sličnih proizvoda konkurencije,
- što su komparativne prednosti vašeg biznisa i zašto vaša konkurencija ne može kopirati ove prednosti,
- kako izgleda lanac nabave,
- može li vaš proizvod zaraditi novac,

-kakva je situacija s troškovima i profitom.

*Greške u pisanju biznis planova:*

-financijski podatci su nepotpuni,

-preambiciozne projekcije,

-pokušati ne izostaviti neke stvari,

-pitanje prezentacije-to se rukovodi time za koga se piše plan,

-nekorektan format (pisanje u trećem licu je poželjno),

-slabo razumijevanje marketinga (konkurencija, cijene.....),

-mogućnost da sami podržimo taj plan.

*Napomena:*Savjetodavac treba raspolagati informacijama iz okruženja, kako bi potencijalne poduzetnike mogao uputiti na pravu adresu (lokalna ekonomija, lokalno tržište rada, lokalno tržište nekretninama, sustav oporezivanja, osiguranje, lokalna administracija, ostali mali biznisi, sustav obrazovanja, knjižnice, ostali savjetnici/konzultanti, izvori financijskih savjeta, banke, NVO, vođenje knjiga). Savjetodavac ne piše potencijalnim poduzetnicima biznis plan, jer za to postoje kvalificirane osobe (savjetodavac ne može poznavati svaku granu gospodarstva).

## *i) JEDNODNEVNI INFORMATIVNI SEMINAR*

Satnica	Tema
	Upoznavanje – 05 min
	Očekivanja nezaposlenih od Službe za zapošljavanje -10 min
	Prava nezaposlenih kada se prijave na evidenciju Službe – 10 min
	Obveze nezaposlenih prijavljenih na evidenciju Službe – 10 min
	Završetak – 05 min

Rad u skupini koja treba da broji 5 do 15 sudionika (skupina je poredana u krug). Za izvođenje ovog seminara potrebno je imati hamer, flomastere u boji, papir A4 format i kemijske olovke. Na početku se postave pravila rada. Pravilo je da dok jedan član skupine govori drugi slušaju.

### **Upoznavanje**

Trener na početku zamoli članove skupine da sjednu u krug i da se predstavie (ime i prezime, zanimanje, odakle dolazi, radni odnos ako ga imaju), zatim im kaže da će ih na malo drugačiji način informirati o svemu što bi im koristilo u procesu traženja posla.

### **Očekivanja nezaposlenih od Službe za zapošljavanje**

Trener zamoli skupinu da se postavi u vrstu, tako da svatko od članova glasno ponovi: prvi, drugi, treći..., ovisno o broju članova skupine, trebalo bi da bude 4-5 prvih, isto toliko drugih i trećih. Svi prvi će formirati jednu podskupinu, svi drugi jednu i svi treći jednu. Zamoli skupine da se udalje jedna od druge, kako prilikom rada ne bi međusobno ometali rad. Podijeli im papire i olovke i postavi pitanje: Što očekujete od Službe za zapošljavanje?

Nakon kraćeg razmišljanja, po jedan predstavnik skupine predstavi očekivanja skupine, bilježeći ih na hamer. To urade i ostale dvije skupine, s tim što se na hamer bilježe samo ona očekivanja koja se ne ponavljaju.

### **Prava nezaposlenih kada se prijave na evidenciju**

Skupina i dalje ostaje podijeljena u podskupine. Trener postavlja slijedeće pitanje: Koja prava slijede nakon prijave nezaposlene osobe na evidenciju Službe, odnosno koja prava ima nezaposlena osoba koja je prijavljena na evidenciju ispostava- biroa Službe? Postupak rada je isti kao i prethodni. Na kraju zabilježenih prijedloga na hameru, trener pojašnjava svako od tih prava i dopisuje ona koja skupina nije zabilježila (ako ih ima).

### **Obveze nezaposlenih prijavljenih na evidenciju**

Isti način rada se nastavlja. Trener postavlja pitanje: Koje su obveze nezaposlene osobe prijavljene na evidenciju Službe? Postupak rada je isti. Nakon što se na hamer pribilježe svi primjereni odgovori, trener sve objasni i dopiše preostale dužnosti prijavljene nezaposlene osobe.

Nakon završenog rada u podskupinama, trener omogući prisutnima da postave pitanja ako ima još nekih nejasnoća. Uputi ih na mogućnost sudjelovanja na motivacijskom seminaru, kao i na mogućnost dobivanja svih potrebnih informacija od svog savjetodavca.

### **Završetak**

Na kraju, trener pita prisutne jesu li očekivali ovakav način informiranja, jesu li dobili dovoljno informacija, kako su se osjećali tijekom dana. Svatko od prisutnih kratko kaže svoje utiske.

## *i) IZVJEŠĆIVANJE*

S ciljem jednoobraznog, permanentnog i potpunog izvješćivanja, poduzeti sljedeće:

1. Sva buduća redovna izvješćivanja na početku mjeseca za protekli mjesec raditi isključivo po tablici u privitku, zabranjuje se bilo kakve izmjene na tablici i u naslovu i u ostalim dijelovima, osim dopisivanja nekih novih, nepredviđenih aktivnosti za taj mjesec na kraju izvješća i dnevnika rada.

2. Tablica izvješća treba biti odraz podataka u dnevnicima rada (zabranjuju se bilo kakve preinake, osim dopisivanja izvanrednih zadaća na kraju dnevnika rada, 24 kolona), koji vam dostavljamo u privitku, a koji ste obvezni voditi u elektronskoj formi (**stoga se odmah po dobivanju dnevnika rada isti mora prenijeti-snimiti na kompjutore svih djelatnika**); voditelji ispostava, savjetodavci i evidentičari i isti moraju biti dostavljeni uz redovno mjesečno izvješće u jednom primjerku i predaje se odjelu za statistiku.

Izvješće sezajedno s dnevnicima rada, također u elektronskoj formi, mora dostaviti zadnjeg dana u mjesecu ili najkasnije prvi radni dan u narednom mjesecu do 12,00 sati, s ciljem elektronske obrade.

3. U pisanom dijelu izvješća možete komentirati samo pojedine karakteristične detalje iz tablice.

4. Pisanim dijelom također obuhvatiti i probleme i poteškoće s kojima se susrećete u radu, s prijedlogom mjera za prevladavanje.

- Privitak:
1. Tablica za izvješćivanje
  2. Tablica za dnevnik rada
  3. Uputa za popunjavanje tablica
  4. Obrazac službene zabilješke

## ISPOSTAVA \_\_\_\_\_

T a b l i c a izvješćivanja \_\_\_\_\_ za mjesec \_\_\_\_\_ 20\_\_godine

	prethodni	izvještajni	povećanje	smanjenje	indeks
Aktivnosti	1	2	4	5	2:1
<b>Broj nezaposlenih</b>					
Razvojačeni branitelji					
Invalidi domovinskog rata					
Ostali invalidi					
Član obitelji poginulog					
Broj učenika					
Broj studenata					
Broj umirovljenika					
<b>Novoprijavljeni ukupno</b>					
Novoprijavljeni po prestanku radog odnosa					
Novoprijavljeni tehnološki višak					
Ostalo					
<b>Brisani s evidencije ukupno</b>					
Brisani zbog zaposlenja					
Brisani zbog neurednog javljanja					
Ostalo					
<b>Korisnici NN iz radnog odnosa</b>					
Podnesenih zahtjeva za NN					
Podnesenih zahtjeva za prekid NN					
Ukupan novčani iznos NN					
<b>Korisnici ZZ</b>					
<b>% ZZ u odnosu na evidenciju nezaposlenih</b>					
Prijava ZZ					
Odjava ZZ					
Pripravnici korisnici ZZ					
Urađeno rješenja za ZZ					
<b>Broj zaposlenih</b>					
Broj zaposlenih po podacima PU					
Broj prijava na Poreznu ispostavu					
Broj odjava na Poreznu ispostavu					
<b>Aktivnosti</b>					
Izvršeno redovitih javljanja					
Izvršeno izvanrednih javljanja					
Izdano uvjerenja					
Izdano prelaznica					
Izvršeno posredovanja					
Izdano rješenja o brisanju s evidencije					
Podnijeto zahtjeva za dokup staža					
Podnijeto zahtjeva za radne dozvole					

Podnijeto zahtjeva za poticajne mjere					
Informativnih seminara/broj sudionika					
Motivacijskih seminara/broj sudionika					
Individualnih savjetovanja					
Radionica /broj sudionika					
Posjeta i kontakata s poslodavcima					
Posjeta vladinim i nevladinim organizac.					
Obuka za traženje posla					

**Napomena:** u aktivnostima se može dodati, na primjer: sudjelovanje na Sajmu, Program 'Uspjet ću', ko ga radi, informativna savjetovanja u školama i slično, ali samo na kraju - u prazne kolone.



## U P U T S T V O

### o popunjavanu tablica

#### Tablica izvješćivanja

1. U prvom stupcu nabrojane su glavne aktivnosti koje rade ispostave; u stupcu pod rednim brojem 1 unose se pokazatelji iz prethodnog mjeseca; u stupcu pod rednim brojem 2 unose se podatci iz izvještajnog mjeseca, a u kolonama 4 i 5 unose se razlike - izvještajni u odnosu na prethodni, a u koloni indeks unose se indeksi - stupac pod rednim brojem 2 u odnosu na redni broj 1.
2. U koloni **Broj nezaposlenih** unose se podatci iz MPA, kao i u narednim kolonama; Razvojačeni branitelji, Invalidi domovinskog rata, Ostali invalidi i Član obitelji poginulih.
3. U koloni **Novoprijavljeni ukupno** također, ukupni zbroj ne može biti drugačiji od onoga u MPA, a on mora biti zbroj iz kolona: Novoprijavljeni po prestanku radnog odnosa, Novoprijavljeni tehnološki višak i Ostalo.
4. U koloni **Brisani s evidencije ukupno**, ukupan zbroj ne može bitidruagačiji od onoga u MPA, a on mora biti zbroj iz kolona: Brisani zbog zaposlenja, Brisani zbog neurednog javljanja i Ostalo.
5. U koloni **Korisnici NN iz radnog odnosa**, ukupan zbroj ne može biti veći niti manji u odnosu na broj podnesenih zahtjeva zavedenih u djelovodnik za taj mjesec, a niti Ukupan novčani iznos NN za taj mjesec ne može biti veći o odnosu na obračun za taj mjesec.
6. U koloni **Korisnici ZZ**, unose se podatci iz MPA, kolone Prijave ZZ i Odjave ZZ ne mogu biti veće niti manje u odnosu na MPA.
7. Broj zaposlenih po podacima PU, pokušajte pribaviti preko ispostava u vašim mjestima, a Broj prijava i odjava na Poreznu ispostavu pokušajte, također, pribaviti preko ispostava u vašem mjestu.
8. U kolonama **Redovita javljanja, Izvanredna javljanja** unesite podatke iz OKR-a, samo ono što je registrirano.
9. U kolonama **Izdano uvjerenja i Izdano prolaznica** ukupan zbroj mora biti odraz knjige o izdanim uvjerenjima i prolaznicama.
10. Kolona **Izvršeno posredovanja** mora biti potkrijepljena kratkom službenom zabilješkom o izvršenom posredovanju, koja će biti u prilogu ovoga uputstva.
11. Kolone **Informativni i Motivacijski seminari i Radionice**, moraju biti popunjena tako da Ukupan broj seminara ne može biti veći u odnosu na broj potpisanih evidencija o održanom seminaru/ kroz broj sudionika točno prenijeto iz popisa o sudjelovanju na seminaru.
12. Kolona **Individualna savjetovanja** mora biti potkrijepljenja zapisnikom sa individualnog savjetovanja.
13. Kolone **Posjete i kontakti s poslodavcima i Posjeta vladinim i nevladinim organizacijama** mora biti potkrijepljenja službenom zabilješkom u privitku ovog upustva.

## Dnevnik rada

1. Kolona **Datumi**, popunjava se samo radnim danima za taj mjesec,
2. Kolona 1. **Novoprijavljeni**, mora biti odraz novoprijavljenih za taj mjesec iz MPA.
3. Kolona 2. **Brisani**, mora biti odraz brisanih za taj mjesec iz MPA.
4. Kolone 3. i 4. **Zahtjev za NN i Zahtjev za prestanak NN**, moraju biti odraz ukupno podnijetih zahtjeva kroz djelovodnik za taj mjesec, putem tog djelatnika.
5. Kolona 5. **Zahtjevi za ZZ**, mora biti ukupan izraz podnijetih zahtjeva preko te osobe za ZZ za taj mjesec, a broj pozitivnih i negativnih rješenja ne može biti veći u odnosu na broj podnijetih zahtjeva,
6. Kolone 6. i 7. **Prijave i Odjave sa ZZ**, moraju biti odraz stvarno podnošenih prijava i odjava preko te osobe za taj mjesec i ne mogu biti veće od broja prijavljenih i odjavljenih za taj mjesec.
7. Kolona 8. **Zahtjevi za radne dozvole**, odraz je stvarno podnošenih zahtjeva preko te osobe kroz djelovodnik za taj mjesec.
8. Kolone 9. i 10. **Uvjerenja i Prilaznice**, moraju biti odraz uručenih uvjerenja i prilaznica putem te osobe preko knjige evidencije za taj mjesec.
9. Kolone 11. i 12. **Redovna i Izvanredna javljanja**, moraju biti odraz stvarnih podataka o javljanjima unesenih u OKR (redovna - ona koja su propisana propisima, a javljanja na koje ih vi zovete ili oni sami dolaze su izvanredna).
10. Kolona 13. **Posjeta i kontakti s poslodavcima**, mora biti potkrijepljena Službenom zabilježkom, u privitku ovog uputstva.
11. Kolona 14. **Zahtjev za dokup staža**, mora biti odraz ukupno podnošenih zahtjeva putem te osobe kroz djelovodnik.
12. Kolona 15. **Rješenja o brisanju s evidencije**, mora biti odraz ukupno izdanih rješenja tog djelatnika i ne može biti viša od ukupno brisanih s evidencije iz kolone 2. pod kolone **ostali razlozi**.
13. Kolone 16., 18. i 22. **Informativni seminar, Obuka za poduzetništvo i Motivacijski seminar**, trebaju biti potkrijepljenje brojem potpisanih evidencija o održanim seminarima i obukama, uz popunu broja održanih seminara-obuka/kroz broj sudionika (osnova za održavanje obuke je najmanje pet, a najviše petnaest sudionika i isti traju najmanje dva dana).
14. Kolona 17. **Savjetodavni intervjui**, mora biti pokrijepljena Zapisnicima o individualnim savjetovanjima.
15. Kolona 19. **Zahtjeva za poticaje**, mora biti odraz brojem podnijetih zahtjeva preko te osobe kroz djelovodnik za taj dan i mjesec.
16. Kolone 20. i 21. **Posredovanje i Zaposlenje uz posredovanje**, moraju biti potkrijepljenje službenom zabilježkom po obrascu u privitku.
17. Kolona 23. **Kontakti s vladinim i nevladinim organizacijama**, moraju biti potkrijepljeni službenom zabilježkom po obrascu u privitku.

NAPOMENA: U rubrikama dnevnika rada se unose samo brojevi aktivnosti,

Takonpr. ako ste taj dan bili na godišnjem ne unosite nikakve brojeve u kolone, ili ako ste bili na edukaciji i slično (sastanci

Upravnog vijeća, sastanci radnih skupina) već na kraju dnevnika napravite napomenu i u njoj napišete (ovaj mjesec imali smo 23 radna dana, tog dana smo radili planiranje i izvješćivanje, tog dana sam bio na sjednici Upravnog vijeća, a tog dana sam bio na povjerenstvu za prijem radnika, te sam tog dana prisustvovao edukaciji, tako da sam na poslovima i zadacima koji se vrednuju proveo 19 dana).

SLUŽBA ZA ZAPOSŁJAVANJE \_\_\_\_\_  
ISPOSTAVA \_\_\_\_\_  
VODITELJ, SAVJETODAVAC \_\_\_\_\_

SLUŽBENA ZABILJEŠKA

O \_\_\_\_\_

Dana, \_\_\_\_\_  
U Vremenu od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Izvršeno-a je \_\_\_\_\_  
s ciljem: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kontakt je ostvaren sa slijedećim osobama: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ kao \_\_\_\_\_ i  
\_\_\_\_\_ kao \_\_\_\_\_

Razgovaralo se o :

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Dogovoreno je:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Realizirano je:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Potpis osobe koja je sačinila službenu zabilješku

\_\_\_\_\_

## 5. Sustav praćenja učinka rada ispostava

Kao što je precizirano Instrukcijom o izvješćivanju obveza svake ispostave da sačini mjesečni izvještaj o učincima rada, koji proizilazi iz mjesečnog dnevnika rada.

Mjesečni dnevnik je strukturiran tako da je svaki postupak već defniran po dužini trajanja, s tim što se dodatno boduju radnje koje i jesu odraz prave učinkovitosti, tako da se svako zapošljavanje na osnovu posredovanja i svajetovanja boduje još sa po 20 minuta. Na osnovu dnevnika svaki zaposlenik može izvršiti bodovanje sam sebe tako da ukupni skor dobijenih minuta podijeli sa brojem dana, te se dobije prosječna učinkovitost po danu, te se na osnovu toga pravi rang lista: evidentičara, savjetodavaca, i voditelja ispostava, te ukupno ispostava i ti rezultati se javno objavljuju na oglasnoj ploči. Na kraju svakog perioda vrši se ocjenjivanje shodno Pravilniku o ocjenjivanju te se takođe daje šestomjesečna rang lista uspješnosti po svim nivoima, a na osnovu toga se omogućava napredovanje i stimuliranje- destimuliranje rada-nerada što će dodatno biti precizirano pravilnikom o radu svaka od radnji je tako definirana da ima sve aspekte za ocjenu uspješnosti.

Svaki voditelj ispostave kroz mjesečno izvješće učinkovitosti ima mogućnost da sagleda stupanj učinkovitosti u odnosu na prethodni mjesec (polugodište i godišnje), te u odnosu na plan rada.

Služba ima isto mogućnost da ostvaruje uvid u učinkovitost kompletne službe u odnosu na proteklo razdoblje i plan te da poduzima adekvatne mjere za bolje i realnije planiranje i učinkovitost u radu.





## Zaključak

Dosadašnji nivo izgradnje sustava je ispunio početna očekivanja, da se na osnovu broja trenutno raspoređenog osoblja, broja nezaposlenih i finansijskih sredstava uspostavi sustav koji će učinkovito omogućavati ispunjavanje svih zadataka pa i onih iz domena novih pristupa.

I dalje treba nastaviti sa rješavanjem svih problema koje će nastati u primjeni kao i nadogradnji i po potrebi, izmjeni postojećih rješenja (sadašnji raspored vremena je adekvatan za ovakvo trenutno stanje što ne znači da ne može biti drugačiji, sadašnji raspored poslova je trenutno zadovoljavajući za ovaj stupanj što ne znači da ne može biti drugačiji).

Neophodno je nastaviti sa definiranjem započetih procesa i još boljoj učinkovitosti u praćenju i odgovarajućoj stimulaciji i destimulaciji osoblja za učinkovito i kvalitetno izvršenje zadataka kroz Pravilnike o sistematizaciji i Pravilnik o radu,

Za sve novoustanovljene procese treba u potpunosti definirati obujam, sadržaj i način realiziranja kao i do sada, i trenutno dostignuti stupanj rada ne shvatiti kao konačni i bez nedostataka, i treba ga nastavljati dograđivati i usklađivati sa svim potrebama, mogućnostima i zakonskim propisima



## Ostali YEP objavljeni dokumenti

U nastavku istraživanja problematike unaprjeđenja rada službi za zapošljavanje preporučujemo Vam da se upoznate sa izdanjima iz naše biblioteke:

1. Markuš, R. (2013). *Službe za zapošljavanje pred izazovima tržišnih promjena*. Radni materijali YEP: YEP-WP-01-12-13, Sarajevo: GOPA mbH
2. Husremović, Dž., Lepić, S., Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom - priručnik za nastavno osoblje*. Radni materijali YEP: YEP-WP-01-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
3. Husremović, Dž., Lepić, S., Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom – prilozi za mlade*. Radni materijali YEP: YEP-WP-02-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
4. Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom – kreativno razmišljanje i rješavanje problema*. Radni materijali YEP: YEP-WP-03-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
5. Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom – Priručnik „Koraci“: Priručnik za građenje samopoštovanja*. Radni materijali YEP: YEP-WP-04-02-14, Sarajevo: GOPA mbH