



IZVJEŠTAJ REVIZIJE UČINKA

PRAĆENJE REALIZACIJE PREPORUKA IZ IZVJEŠTAJA REVIZIJE UČINKA

„Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama“

Broj: 01-02-10-11-7-1000-8/24



Sarajevo, juni 2024. godine



S A D R Ž A J

I. ZAKLJUČAK NEZAVISNOG REVIZORA	1
LISTA SKRAĆENICA	3
REZIME	4
II. IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM PRAĆENJU	6
1. UVOD	6
1.2. Cilj praćenja realizacije preporuka.....	6
1.3. Predmet i obim praćenja	6
1.4. Izvori i metode	6
1.5. Kratak osvrt na Izvještaj revizije učinka čije preporuke su predmet praćenja	7
2. PROCJENA REALIZACIJE PREPORUKA.....	9
2.1. Aktivnosti subjekata revizije na realizaciji preporuka.....	10
2.1.1. Status realizacije preporuka koje se odnose na rješavanje žalbi u propisanom roku	10
2.1.2. Status realizacije preporuka za uspostavu adekvatnih evidencija i izvještavanja o rješavanju upravnih stvari	17
2.1.3. Status realizacije preporuka datih za uspostavljanje sistemskog nadzora nad rješavanjem upravnih stvari.....	21
2.2. Postupanje Parlamenta FBiH	23
3. ZAKLJUČCI	24
4. KOMENTARI NA NACRT IZVJEŠTAJA	26
5. LISTA TABELA	28



I. ZAKLJUČAK NEZAVISNOG REVIZORA

- i. Ured za reviziju institucija u FBiH proveo je praćenje realizacije preporuka iz Izvještaja revizije učinka „Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama“ objavljenog 2022. godine.
- ii. Praćenje je provedeno u skladu s odredbama Zakona o reviziji institucija u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine FBiH“, broj 22/06), INTOSAI Okvirom profesionalnih objava¹ i metodologijom za reviziju učinka VRI u BiH. Primijenjeni su sljedeći INTOSAI standardi: ISSAI 100 – Osnovni principi revizije javnog sektora, ISSAI 140 – Kontrola kvaliteta za vrhovne revizijske institucije, ISSAI 300 – Principi revizije učinka i ISSAI 3000 – Standard revizije učinka.
- iii. Parlamentarna komisija odgovorna za reviziju (u daljnjem tekstu: Parlamentarna komisija) je na sjednici održanoj 2022. godine razmatrala predmetni Izvještaj revizije učinka i donijela Zaključak da se održe javna saslušanja revidiranih subjekata. Međutim, zbog neodržavanja sjednica Parlamentarne komisije javna saslušanja nisu održana, niti su doneseni konkretni zaključci u cilju osiguranja efikasne realizacije datih preporuka.
- iv. Praćenje je obuhvatilo aktivnosti nadležnih institucija preduzetih u periodu 2022–2023. godine, na realizaciji ukupno dvanaest preporuka datih u Izvještaju revizije učinka. Analizirane su aktivnosti Federalnog ministarstva finansija i Federalnog ministarstva za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata na unapređenju efikasnosti rješavanja po žalbama i uspostavi adekvatnih evidencija i izvještavanju. Pored toga, analizirane su aktivnosti Federalnog ministarstva pravde na realizaciji preporuka datih za uspostavljanje sistemskog nadzora o rješavanju nad upravnim stvarima.

Rezultati praćenja pokazuju da, iako su nadležna ministarstva preduzimala određene aktivnosti na unapređenju efikasnosti rješavanja po žalbama i uspostavi adekvatnih evidencija, većina preporuka nije u potpunosti realizovana, što je rezultiralo time da i dalje postoje kašnjenja i veliki broj neriješenih žalbi iz prethodnih godina.

Federalno ministarstvo finansija je od devet preporuka koje su mu date u potpunosti realizovalo tri. Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno oslobodilačkog rata je od sedam preporuka koje su mu date realizovalo dvije, dok Federalno ministarstvo pravde nije u potpunosti realizovalo nijednu od tri preporuke koje su mu date.

- v. Zaključci provedenog praćenja su:
 - Preduzete su aktivnosti na stvaranju osnovnih pretpostavki za efikasnije rješavanje po žalbama, uključujući uspostavu internih procedura i internog nadzora. Međutim, zbog velikog broja predmeta iz ranijih godina još uvijek nije osigurano rješavanje po žalbama u propisanom roku. Federalno ministarstvo finansija je u periodu 2021–2023. godine samo tri žalbe riješilo u zakonskom roku, dok je 3.397 riješilo izvan zakonskog roka. Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata je 355 žalbi riješilo u zakonskom roku, dok je 3.161 riješilo izvan zakonskog roka;
 - Nadležna ministarstva su unaprijedila vođenje upisnika drugostepenih predmeta i uspostavila odgovarajuće evidencije, ali i dalje nije osigurano odgovarajuće izvještavanje o rješavanju po žalbama;
 - Uprkos izraženim problemima u predmetnoj oblasti, Federalno ministarstvo pravde nije vršilo analizu Zakona o upravnom postupku i predlagalo izmjene kako bi se omogućilo brže i efikasnije rješavanje upravnih stvari.

¹ Odluka o usvajanju i objavi INTOSAI Okvira profesionalnih objava, „Službene novine FBiH“, broj 59/22. INTOSAI Okvir profesionalnih objava (engl. IFPP) čini tri nivoa objava: INTOSAI principi (INTOSAI-P), Međunarodni standardi vrhovnih revizijskih institucija (ISSAI) i INTOSAI smjernice (GUID).



- vi. Uzimajući u obzir činjenicu da neblagovremeno rješavanje po žalbama iz nadležnosti Federalnog ministarstva finansija u oblasti poreza može imati negativne posljedice na Budžet FBiH, te da kašnjenje u pogledu rješavanja žalbi iz nadležnosti Federalnog ministarstva za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata može uticati na egzistencijalna prava osjetljive društvene kategorije, Ured za reviziju cijeni da nadležna ministarstva trebaju preduzeti dodatne aktivnosti kako bi se realizovale date preporuke. **Unapređenjem efikasnosti drugostepenih organa u postupanju po žalbama moguće je ostvariti značajnu dodanu vrijednost koja se ogleda u zaštiti javnog interesa, većoj naplati javnih prihoda, ali i adekvatnoj zaštiti prava građana i ostalih poreznih obveznika.** Pored toga, doprinijelo bi se ostvarenju UN-ovih Ciljeva održivog razvoja, prije svega cilja 16 koji promovirše uspostavu efikasnih, odgovornih i transparentnih institucija na svim nivoima.

Sarajevo, juni 2024. godine

ZAMJENIK GENERALNOG REVIZORA

Dragan Kolobarić s. r.

GENERALNI REVIZOR

Dževad Nekić s. r.



LISTA SKRAĆENICA

Skraćenica	Puni naziv
BiH	Bosna i Hercegovina
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
FMBI	Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata
FMF	Federalno ministarstvo finansija
FMP	Federalno ministarstvo pravde
ISSAI	Međunarodni standardi vrhovnih revizijskih institucija
PU FBiH	Porezna uprava Federacije Bosne i Hercegovine
VRI	Vrhovna revizijska institucija
ZUP	Zakon o upravnom postupku Federacije BiH



REZIME

Ured za reviziju institucija u FBiH (u daljnjem tekstu: Ured za reviziju) proveo je praćenje realizacije preporuka iz Izvještaja revizije učinka „Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama“, objavljenog 2022. godine. Cilj je bio ispitati preduzete aktivnosti na osnovu Izvještaja i ocijeniti u kojoj mjeri su date preporuke realizovane.

Praćenjem je obuhvaćena realizacija ukupno 12 preporuka, datih u cilju unapređenja efikasnosti drugostepenih organa u rješavanju po žalbama. Ispitane su aktivnosti FMF-a, FMBI-a i FMP-a, koji su bili odgovorni za njihovu realizaciju.

Parlamentarna komisija je na sjednici održanoj 2022. godine otvorila raspravu o predmetnom Izvještaju. Nakon izlaganja predstavnika Ureda za reviziju i obavljene diskusije, Komisija je donijela Zaključak da se prilikom prvog ciklusa održavanja rasprave obave javna saslušanja revidiranih subjekata. Međutim, Zaključak do sačinjavanja ovog Izvještaja nije realizovan.

Analizom podataka o preduzetim aktivnostima na realizaciji preporuka utvrđeno je:

- **FMF je osnovao Komisiju za rješavanje po žalbama u neriješenim drugostepenim porezno-upravnim predmetima**, te je evidentno značajno povećanje broja riješenih žalbi. Međutim, i dalje postoji **veliki broj neriješenih žalbi iz prethodnih godina, te kašnjenje u rješavanju novih žalbi, što ukazuje na potrebu donošenja konkretnog plana sa jasno utvrđenim mjerama, s ciljem rješavanja žalbi u propisanom roku.**
- **FMF nije donio uputstvo kojim se detaljnije uređuje saradnja s PU FBiH u cilju otklanjanja problema vezanih za dostavljanje nepotpunih spisa** koji također uzrokuju neblagovremenost u rješavanju žalbi.
- **FMF i FMBI su preduzeli aktivnosti na izradi i donošenju internih procedura za postupanje po žalbama s ciljem utvrđivanja koraka u provođenju pojedinih faza u postupku. Međutim, nije određeno vrijeme trajanja pojedinih faza u rješavanju žalbi**, te normativi rada zaposlenika koji rade na drugostepenom rješavanju, a sve u cilju poštovanja propisanih rokova za rješavanje.
- Ministarstva obuhvaćena praćenjem su **identifikovala uzroke kašnjenja u rješavanju žalbi**, koji su se većinom odnosili na kadrovske resurse, i preduzimala određene mjere na njihovom otklanjanju. Nije bilo konkretnih aktivnosti na osiguranju stručne edukacije zaposlenika koji rade na rješavanju upravnih stvari.
- **Obavještavanje stranaka** o razlozima zbog kojih žalba nije riješena u zakonom propisanom roku, kao i o radnjama i vremenu donošenja rješenja o žalbi, **još uvijek nije započeto u FMF-u**, što nije u skladu s odredbama Zakona o upravnom postupku, dok je FMBI upućivao obavještenja strankama da zbog preopterećenja zaposlenika koji rade na rješavanju žalba nije riješena u propisanom roku. Međutim, nisu davane daljnje upute strankama o njihovim pravima.
- Ministarstva su osigurala adekvatne upisnike koji sadrže elemente propisane Pravilnikom o kancelarijskom poslovanju, što je omogućilo odgovarajuće evidentiranje žalbi, čime su se stvorile pretpostavke za praćenje efikasnosti rješavanja žalbi i izvještavanje.
- **Još uvijek nije osigurano izvještavanje o rješavanju upravnih stvari u skladu s donesenim propisima.** FMBI je osigurao izradu godišnjih izvještaja o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku koji su se redovno dostavljali samo FMP-u, ali ne i Vladi FBiH. FMF je godišnje izvještavanje o žalbama u drugostepenom upravnom postupku vršio samo za svoje unutarnje potrebe, ali nije dostavljao Vladi FBiH i FMP-u, što je bio u obavezi u skladu sa Zakonom o upravnom postupku i Uputstvu.



- **Delimično je uspostavljen interni nadzor nad rješavanjem žalbi** praćenjem rada službenika koji rade na njihovom rješavanju kroz dnevne i mjesečne izvještaje.
- **Upravni inspektorat u okviru FMP-a nije osigurao redovan nadzor nad poštovanjem rokova u rješavanju po žalbama planiran po službenoj dužnosti**, već je nadzor većinom vršen po predstavkama stranaka. FMP nije primjenjivao kaznene odredbe za nepoštovanje rokova za rješavanje žalbi, iako je postojala zakonska obaveza. Nije izvršena analiza Zakona o upravnom postupku i izrađen prijedlog njegovih izmjena kako bi se osiguralo efikasnije rješavanje u drugostepenom upravnom postupku.



II. IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM PRAĆENJU

1. UVOD

INTOSAI Okvir profesionalnih objava nalaže uspostavu efektivnih mehanizama za praćenje realizacije preporuka iz revizorskih izvještaja.² Vrhovne revizijske institucije trebaju uspostaviti odgovarajući sistem praćenja realizacije preporuka kako bi osigurale da revidirani subjekti postupaju u skladu s datim preporukama.

U uvodnom dijelu Izvještaja obrazložen je cilj i predmet praćenja realizacije preporuka, izvori podataka i metodologija, i prezentovani su temeljni podaci o Izvještaju revizije učinka „**Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama**“ koji je Ured za reviziju objavio 2022. godine.

1.2. Cilj praćenja realizacije preporuka

Cilj praćenja bio je ispitati preduzete aktivnosti na osnovu Izvještaja revizije učinka „**Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama**“ i procijeniti u kojoj mjeri su realizovane date preporuke. U okviru navedenog cilja ispitano je da li su Federalno ministarstvo finansija i Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata, koji su bili obuhvaćeni predmetnom revizijom, implementirali date preporuke kako bi unaprijedili efikasnost rješavanja po žalbama. Također, ispitane su preduzete aktivnosti Federalnog ministarstva pravde, na uspostavljanju sistemskog nadzora nad rješavanjem upravnih stvari u skladu s propisanim obavezama.

1.3. Predmet i obim praćenja

Predmet praćenja bile su aktivnosti na realizaciji 12 preporuka datih u Izvještaju revizije učinka koji je objavljen u 2022. godini. Obuhvaćene su aktivnosti Federalnog ministarstva finansija kojem je dato devet preporuka i Federalnog ministarstva za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata kojem je dato sedam preporuka s ciljem osiguranja pretpostavki za unapređenje rješavanja po žalbama. Također, ispitane su aktivnosti FMP-a na realizaciji tri preporuke koje se odnose na uspostavljanje sistemskog nadzora nad rješavanjem upravnih stvari iz njegove nadležnosti. Analizirane su aktivnosti ministarstava od objave matičnog Izvještaja do kraja 2023. godine. Kvantitativni podaci o rješavanju žalbi, analizirani su za period 2021-2023. godine, kako bi se utvrdilo da li je došlo do poboljšanja stanja u predmetnoj oblasti nakon provedene revizije.

1.4. Izvori i metode

Podaci i informacije o aktivnostima preduzetim s ciljem realizacije preporuka prikupljene su putem upitnika, koji su bili upućeni FMF-u, FMBI-u i FMP-u. Uz odgovore na upitnik subjekti obuhvaćeni praćenjem trebali su dostaviti relevantnu dokumentaciju kojom dokazuju date odgovore. Radi provjere podataka analizirana je prikupljena dokumentacija i obavljani su telefonski intervjui s predstavnicima institucija. Pored toga analizirana je važeća regulativa iz predmetne oblasti, izvještaji finansijske revizije, te relevantni dokumenti dostupni na službenim internet-stranicama subjekata obuhvaćenih praćenjem.

² ISSAI 100.51, ISSAI 300.42 i GUID 9030 – Dobre prakse vezane za nezavisnost VRI



Analizom raspoložive dokumentacije, odgovora na Upitnik revizije učinka i informacija dobivenih na osnovu provedenih intervjua izvršena je procjena realizacije preporuka, koje su klasifikovane prema sljedećim kategorijama:

- preporuka je provedena
- preporuka je djelimično provedena
- pokrenute su početne aktivnosti na realizaciji preporuke
- preporuka nije provedena

1.5. Kratak osvrt na Izvještaj revizije učinka čije preporuke su predmet praćenja

Ured za reviziju je 2022. godine objavio Izvještaj revizije učinka o temi „Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama“. Cilj revizije bio je ispitati efikasnost postupanja Federalnog ministarstva finansija i Federalnog ministarstva za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata u rješavanju žalbi u drugostepenom upravnom postupku i analizirati uzroke koji dovode do kašnjenja u rješavanju žalbi iz nadležnosti ova dva ministarstva. Pored toga, ispitan je nadzor nad rješavanjem upravnih stvari koji provodi Federalno ministarstvo pravde.

Revizijom je utvrđeno:

- Federalna ministarstva obuhvaćena revizijom nisu osigurala rješavanje žalbi iz svoje nadležnosti u zakonskom roku. Kašnjenja u rješavanju žalbi iz nadležnosti FMF su bila preko četiri godine, jer su se rješavali predmete iz ranijih godina, što može imati brojne negativne posljedice na budžet. Federalno ministarstvo finansija je u promatranom periodu od ukupnog broja riješenih žalbi, svega 1% riješilo u zakonskom roku. U pogledu rješavanja žalbi iz nadležnosti Federalnog ministarstva za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata utvrđeno je da je preko polovine žalbi riješeno izvan zakonskog roka, što za posledicu ima da korisnici prava boračko-invalidske zaštite ne mogu ostvariti svoja prava u propisanim rokovima;
- Utvrđeni su različiti uzroci koji dovode do kašnjenja u rješavanju žalbi, a prije svega se odnose na nedostatak interne procedure i normativa rada, višegodišnje držanje predmeta u arhivi prije njihovog razmatranja, kašnjenje u preduzimanju određenih radnji u rješavanju žalbi. Nadležni iz ministarstava isticali su nedostatak odgovarajućih ljudskih i tehničkih kapaciteta u sektorima nadležnim za rješavanje žalbi. Ministarstva nisu obavještavala stranke u postupku o razlozima zbog kojih žalba nije riješena u zakonskom roku, ni kada će biti riješena;
- Iako su nadležni svjesni uzroka koji dovode do kašnjenja, u posmatranom periodu revizije nisu preduzimali adekvatne i dovoljne aktivnosti na otklanjanju ovih uzroka. Federalno ministarstvo finansija nije uspostavilo proaktivnu saradnju s Poreznom upravom FBiH radi dostavljanja potpunih spisa potrebnih za rješavanje žalbi u drugostepenom upravnom postupku;
- Nisu uspostavljene jasne procedure za postupanje po žalbama kojima bi se utvrdili koraci i vrijeme trajanja pojedinih faza u rješavanju žalbi, ni određeni normativi rada zaposlenika koji rade na drugostepenom rješavanju. Također, nije jasno propisan način postupanja po urgencijama stranaka i zahtjevima Upravnog inspektorata;
- Nije uspostavljen elektronski sistem evidentiranja podataka o rješavanju žalbi. Način vođenja upisnika drugostepenih predmeta u FMF-u i FMBI-ju nije bio nadziran i kontrolisan, zbog čega se ne može potvrditi da su pouzdani i tačni podaci o broju zaprimljenih žalbi iz nadležnosti određenih sektora/odsjeka za drugostepeno rješavanje, kao i podaci o tome kada su i na koji način žalbe rješavane;



- Rezultati revizije pokazali su da nije osiguran interni nadzor nad trajanjem rješavanja žalbi, zbog čega nisu osigurani podaci o periodu rješavanja i razlozima kašnjenja u rješavanju pojedinačnih predmeta. To je imalo za posljedicu da ministarstva, uprkos dugogodišnjem problemu kašnjenja u rješavanju žalbi u odnosu na propisane rokove, nisu stvorila odgovarajuće pretpostavke da definiraju potrebne mjere za otklanjanje uzroka kašnjenja u rješavanju;
- Godišnji izvještaji o rješavanju upravnih stvari nisu izrađivani, niti su dostavljani Vladi FBiH i Federalnom ministarstvu pravde (u daljem tekstu FMP), kako je to propisano zakonima i podzakonskim aktima;
- Federalno ministarstvo pravde nije vršilo redovan nadzor nad poštovanjem rokova u rješavanju žalbi, niti rješavanjem upravnih stvari općenito. Nadzor je vršen isključivo po predstavkama stranaka.

S obzirom na to da je blagovremeno i efikasno rješavanje žalbi nužno za ostvarenje prava građana, fizičkih i pravnih lica i uspostavu kvalitetne i dobre uprave, Ured za reviziju procijenio je da je potrebno otkloniti uzroke koji dovode do kašnjenja u rješavanju stvari, te uspostaviti sistem u okviru kojeg će se žalbe rješavati u zakonom propisanim rokovima.

U skladu s utvrđenim nalazima i zaključcima revizije dato je ukupno dvanaest preporuka čijom primjenom bi se unaprijedila efikasnost drugostepenih organa u rješavanju po žalbama.

Prije sačinjavanja konačnog Izvještaja subjekti revizije imali su priliku očitovati se na utvrđene nalaze i date preporuke. Relevantni i adekvatno dokumentovani komentari inkorporirani su u konačni Izvještaj, koji je dostavljen subjektima revizije i nadležnim organima vlasti na postupanje. Izvještaj je objavljen na internet-stranici Ureda za reviziju (www.vrifbih.ba) kako bi bio dostupan široj javnosti.



2. PROCJENA REALIZACIJE PREPORUKA

Na osnovu provedenog praćenja utvrđeno je da su preduzimate određene aktivnosti na realizaciji preporuka. Međutim, one i dalje nisu u potpunosti implementirane. Od dvanaest preporuka iz matičnog Izvještaja, devet je dato FMF-u koji je u potpunosti proveo tri, djelimično tri, za dvije su pokrenute početne aktivnosti, dok jedna nije provedena. Od sedam preporuka datih FMBI-u, provedene su dvije, a djelimično pet. FMP je od tri preporuke djelimično proveo jednu, za drugu preduzeo početne aktivnosti, dok treću nije proveo. U tabeli je pregled realizacije preporuka.

Tabela 1. Status realizacije preporuka prema broju subjekata obuhvaćenih praćenjem

R. br.	Preporuka	Broj subjekata koji su proveli preporuku	Broj subjekata koji su djelimično proveli preporuku	Broj subjekata koji su pokrenuli početne aktivnosti	Broj subjekata koji nisu proveli preporuku	Subjekti kojima je data preporuka
1	2	3	4	5	6	7
1.	Izraditi plan rješavanja neriješenih žalbi i osigurati njegovu efikasnu provedbu.		1			FMF
2.	Uspostaviti proaktivnu saradnju s Poreznom upravom FBiH s ciljem efikasnijeg rješavanja žalbi.			1		FMF
3.	Izraditi internu proceduru za postupanje po žalbama.		2			FMF FMBI
4.	Jasno identifikovati uzroke koji dovode do kašnjenja u rješavanju žalbi te izraditi prijedlog s konkretnim mjerama za otklanjanje ovih uzroka.	1	1			FMF FMBI
5.	U slučajevima isteka roka za rješavanje žalbi, pismeno obavještavati stranke o razlozima zbog kojih žalba nije riješena u zakonom propisanom roku, kao i o radnjama i vremenu donošenja rješenja o žalbi.		1		1	FMBI FMF
6.	Osigurati adekvatno vođenje Upisnika drugostepenih predmeta, u skladu sa Zakonom o organizaciji organa uprave u FBiH i Pravilnikom o kancelarijskom poslovanju.	2				FMF FMBI
7.	Uspostaviti odgovarajuće evidencije o rješavanju upravnih stvari kako bi se osigurali pouzdani podaci o rješavanju žalbi.	2				FMF FMBI
8.	Osigurati izradu godišnjih izvještaja o rješavanju upravnih stvari koji se redovno dostavljaju nadležnim institucijama.		1	1		FMBI FMF
9.	Uspostaviti interni nadzor nad rješavanjem žalbi s ciljem njihovog efikasnog rješavanja.		2			FMF FMBI
10.	Osigurati nadzor nad rješavanjem upravnih stvari u skladu sa zakonskim propisima.		1			FMP
11.	Primjenjivati kaznene odredbe Zakona o upravnom postupku u slučajevima nepoštovanja utvrđenog roka za rješavanje po žalbama.			1		FMP
12.	Izvršiti analizu Zakona o upravnom postupku i po potrebi izraditi prijedlog izmjena kako bi se osiguralo efikasnije rješavanje u drugostepenom upravnom postupku				1	FMP



Tabela 2. Status realizacije preporuka pojedinačno po subjektima revizije

R. br.	Subjekti	Ukupan broj preporuka	Broj preporuka koje su provedene	Broj preporuka koje su djelimično provedene	Broj preporuka za koje su pokrenute početne aktivnosti	Broj preporuka koje nisu provedene
1	2	3	4	5	6	7
1.	Federalno ministarstvo finansija	9	3	3	2	1
2.	Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata	7	2	5		
3.	Federalno ministarstvo pravde	3		1	1	1

2.1. Aktivnosti subjekata revizije na realizaciji preporuka

U narednom dijelu Izvještaja prezentiraju se aktivnosti koje su preduzete na realizaciji preporuka i daje se procjena statusa njihove realizacije.

2.1.1. Status realizacije preporuka koje se odnose na rješavanje žalbi u propisanom roku

- Preporuke za Federalno ministarstvo finansija

Preporuka 1. Izraditi plan rješavanja neriješenih žalbi i osigurati njegovu efikasnu provedbu.
Status realizacije preporuke
Djelimično provedena
FMF

Za realizaciju preporuke bilo je potrebno izraditi plan rješavanja neriješenih žalbi s ciljem da se žalbe iz prethodnih godina riješe u što kraćem roku, te omogućiti blagovremeno rješavanje žalbi koje pristižu na rješavanje.

Praćenje je pokazalo da je preporuka djelimično provedena, jer je Ministarstvo započelo aktivnosti s ciljem izrade plana rješavanja žalbi i preduzimalo druge mjere s ciljem da se osigura efikasnije rješavanje žalbi iz prethodnog perioda i onih koje pristižu na rješavanje.

U odgovorima na upitnik revizije učinka Ministarstvo je navelo da se žalbe rješavaju hronološki po zaprimanju,³ te da je preduzelo aktivnosti na izradi radne verzije plana rješavanja žalbi. Osnovao je Komisiju za rješavanje po žalbama u neriješenim drugostepenim porezno-upravnim predmetima s ciljem da se žalbe iz prethodnih godina riješe u što kraćem roku. Komisija u skladu s Rješenjem⁴ treba da radi kontinuirano, kao stalno radno tijelo, do završetka zadataka.⁵

³ Odgovori FMF-a na Upitnik revizije učinka broj: 03-11-3-7-7126/21 od 29. 3. 2024. godine

⁴ Rješenjem ministrice broj: 03-04-3-8880/21 od 11. 11. 2021. godine, broj: 03-04-38880-2/21 od 7. 3. 2022. godine; broj: 03-04-8880-3/21 od 1. 4. 2022. godine; broj: 03-04-8880-4/21 od 29. 7. 2023. godine; broj: broj: 03-04-8880-5/21 od 7. 4. 2023. godine i broj: 03-04-8880-6/21 od 8. 6. 2023. godine formirana je Komisija za rješavanje po žalbama u neriješenim drugostepenim porezno-upravnim predmetima.

⁵ Zadatak Komisije je da priprema nacрте rješenja po žalbama na prvostepena rješenja Porezne uprave FBiH donesena u postupku prinudne naplate, postupku razreza poreza na promet nekretnina i poreza na imovinu i naslijeđe i u ostalim porezno-upravnim predmetima izuzev predmeta u kojima je izvršen razrez dodatne obaveze u postupcima provedenog inspekciskog nadzora. Nadalje, definisano je da će Komisija obavljati i poslove i zadatke vezano za pripremu nacрте rješenja po žalbama na porezne prijave kojima je Porezna uprava FBiH razrezala obaveze po osnovu općinske komunalne takse u ime poreznog obveznika. Obaveza Komisije je da ministrici mjesečno podnosi izvještaj o radu najkasnije do 5. radnog dana narednog mjeseca u odnosu na mjesec za koji se podnosi izvještaj, a godišnje najkasnije do 15. januara naredne godine za prethodnu godinu.



Prema dostavljenim podacima, Komisija u periodu 2022-2023. godine riješila značajan broj predmeta iz oblasti prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta.⁶ Pored navedenog, izvršeno je zapošljavanje novih službenika, te su započete aktivnosti s ciljem izrade plana rješavanja neriješenih žalbi,⁷ ali nije dostavljena informacija o tome kada će biti izrađen. Daljom analizom dokumentacije ustanovljeno je da je FMF u okviru godišnjih planova rada za 2022.⁸ i 2023.⁹ planirao kontinuirano provođenje aktivnosti s ciljem povećanja broja riješenih žalbi na godišnjem nivou.¹⁰ Međutim, planovi rada FMF-a ne sadrže projekcije broja žalbi koje će se rješavati u tekućoj godini.

Preporuka 2. Uspostaviti proaktivnu saradnju s Poreznom upravom FBiH s ciljem efikasnijeg rješavanja žalbi.
Status realizacije preporuke
Pokrenute su početne aktivnosti
FMF

Za realizaciju preporuke Federalno ministarstvo finansija je trebalo inicirati aktivniju saradnju s Poreznom upravom FBiH kako bi se otklonili uzroci koji produžuju trajanje rješavanja žalbi na rješenja Porezne uprave FBiH. Trebalo je izraditi uputstvo kojim bi se detaljnije uredilo dostavljanje spisa uz žalbu i dopuna spisa.

Praćenjem je utvrđeno da su za realizaciju preporuke preduzete početne aktivnosti, s obzirom na to da je Ministarstvo preduzimalo određene aktivnosti u svrhu ubrzanja rješavanja žalbi Porezne uprave. Međutim, Ministarstvo još uvijek nije izradilo uputstvo kojim bi detaljnije uredilo dostavljanje potpunih spis uz žalbu, što je navodilo kao jedan od uzroka dugotrajnosti u rješavanju žalbi.

U matičnom izvještaju revizije učinka FMF je isticao da je jedan od uzroka koji utiču na dugotrajnost i kašnjenje u rješavanju žalbi i taj što PU FBiH dostavlja nekompletne spise uz žalbu, te je upravo zbog toga data predmetna preporuka kako bi se ovi uzroci otklonili.

S ciljem rješavanja problema nedostajućih kadrova, što je Ministarstvo isticalo kao problem nedovoljne saradnje s Poreznom upravom FBiH,¹¹ preduzete su aktivnosti na rješavanju ovog problema. Izvršeno je popunjavanje pojedinih radnih mjesta u 2022. i 2023. godini, a u proceduri je zapošljavanje jednog stručnog savjetnika za drugostepeni porezno-upravni postupak po osnovu prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta i jednog višeg stručnog saradnika za drugostepeni porezno-upravni postupak.¹² Nadležni iz FMF-a ističu da složenost i specifičnost porezno-upravnih postupaka uveliko određuje vremenski period koji je potreban za rješavanje pojedinačnih žalbi na rješenja Porezne uprave FBiH.¹³

⁶ U periodu 2022-2023. godina, Komisija je pripremila nacрте rješenja za 1.181 predmet preuzet na rješavanje iz Odsjeka za drugostepeni porezno-upravni postupak, pripremila 405 dopisa upućenih prvostepenom organu, pet zaključka, te 115 odgovora na tužbe.

⁷ Dostavljen radni dokument plana

⁸⁸ Aktivnost iz programa za 2021. godinu: 6.41. Zaprimanje, izrada i izvršenje rješenja o povratu više ili pogrešno uplaćenih sredstava i sudskih izvršnih rješenja na razini Federacije BiH i 2022. godinu: 6.42. Priprema i izrada prijedloga rješenja na žalbe izjavljene na prvostupanjska rješenja Porezne uprave i Financijske policije

⁹ Aktivnost iz programa za 2023. godinu: 6.39. Priprema i izrada prijedloga rješenja na žalbe izjavljene na prvostupanjska rješenja Porezne uprave i Financijske policije

¹⁰ Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji predviđeno je da se ovi poslovi obavljaju u okviru Odsjeka za drugostepeni porezno-upravni postupak (u daljem tekstu: Odsjek) pri Sektoru za pravne poslove, u kojem su sistematizovana radna mjesta za 15 izvršilaca, od čega je popunjeno devet.

¹¹ Odgovori na FMF-a na Upitnik revizije učinka broj: 03-11-3-7-4662/24 od 4. 6. 2024. godine: U odgovoru na Upitnik je navedeno da: „trenutno nije uspostavljena potpuna proaktivna saradnja s Poreznom upravom FBiH zbog ograničenih resursa i trenutnih prioriteta poslovanja, budući da se zbog kadrovskih nedostataka, odlazaka zaposlenika u mirovinu i dugog trajanja postupka prijema novih zaposlenika putem Agencije za državnu službu FBiH radilo sa smanjenim kapacitetom na rješavanju predmeta“.

¹² Dostavljena dokumentacija: Objava konkursa, „Službene novine Federacije BiH“, broj: 98/23; Objava konkursa, „Službene novine FBiH“, broj 98/23 za koje su provedeni stručni ispiti u februaru i martu 2024. godine. Nadležni iz FMF-a ističu problem dugog trajanja konkursne procedure (6-9 mjeseci), koju provodi Agencija za državnu službu FBiH.

¹³ Očitovanje FMF-a na Nacrt izvještaja revizije učinka, broj: 03-11-3-7-4662/24 od 4. 6. 2024. godine



Svjesni važnosti proaktivne saradnje s Poreznom upravom, što je prepoznato i kroz Strategiju upravljanja javnim finansijama kao jedan od prioriteta, Ministarstvo radi na izradi podzakonskih akata (pravilnika) po kojima treba da postupa Porezna uprava, te će nakon kadrovskog popunjavanja pristupiti intenzivnijoj saradnji.¹⁴

- **Preporuka za Federalno ministarstvo finansija i Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata**

Preporuka 3. Izraditi internu proceduru za postupanje po žalbama.	
Status realizacije preporuke	
Djelimično provedena	
FMBI	FMF

Internom procedurom za postupanje po žalbama trebalo je utvrditi korake i vrijeme trajanja pojedinih faza u rješavanju žalbi, te normative rada zaposlenika koji rade na drugostepenom rješavanju, a sve radi ispunjenja roka propisanog Zakonom o upravnom postupku. Internom procedurom je trebalo jasno definisati da se žalbe odmah raspoređuju i rješavaju, u skladu s datumom zaprimanja. Postupanje po urgencijama je trebalo urediti i uskladiti s propisima, kako bi se osigurala potrebna transparentnost.

Praćenje je pokazalo da su FMF i FMBI djelimično realizovali preporuku. Utvrđeno je da su preduzimali određene aktivnosti, ali i dalje nisu donesene interne procedure koje detaljno uređuju sve elemente postupanja po žalbama shodno datoj preporuci.

U matičnom Izvještaju utvrđeno je da je nedostatak internih procedura za provođenje drugostepenog upravnog postupka, jedan od uzroka nerješavanja žalbi u propisanom roku. Važno je napomenuti da Zakon o upravnom postupku Federacije BiH omogućava da za preduzimanje pojedinih radnji u postupku mogu odrediti rokovi.¹⁵ Ukoliko rokovi nisu određeni zakonom ili drugim propisom, s obzirom na okolnosti slučaja u postupku, određuje ih službena osoba koja vodi postupak. Također, za upravljanje poslovnim procesima, korisnici javnih sredstava, imaju obavezu da u okviru finansijske kontrole i utvrđivanja rizika poslovanja, izrade pisana pravila i procedure.¹⁶

Uzimajući u obzir datu preporuku, FMF navodi da je **trenutno u toku izrada interne procedure o načinu postupanja po žalbama u Federalnom ministarstvu finansija**.¹⁷ Uvidom u Nacrt procedure konstatovano je da je predviđeno preciziranje redoslijeda radnji od zaprimanja do rješavanja žalbi i otpreme drugostepenog akta, postupanje po urgencijama za rješavanje žalbi,¹⁸ evidentiranje i raspoređivanje predmeta, kao i druga pitanja vezana za proceduru postupanja u drugostepenom upravnom postupku koji provodi Ministarstvo iz segmenta svoje nadležnosti. Međutim, ova **procedura ne predviđa vrijeme trajanja pojedinih faza u postupku rješavanja, ni normativ rada zaposlenika koji rade na drugostepenom rješavanju, što može uticati na praćenje efikasnosti rješavanja žalbi**. Pored toga, nadležni iz FMF-a ističu kako internom procedurom nije moguće definisati da se žalbe odmah raspoređuju, bez utvrđivanja prelaznog roka, jer postoji veliki broj predmeta koji se nalaze u drugostepenoj arhivi u statusu čekanja na zaduženje određenom službeniku, te da se najprije mora smanjiti broj neriješenih predmeta za što je potrebno vrijeme.

¹⁴ Odgovori FMF-a na Upitnik revizije učinka broj: 03-11-3-7-7126/21 od 29. 3. 2024. godine

¹⁵ Opći dio - Član 97. Zakona o upravnom postupku: stav (1) Za poduzimanje pojedinih radnji u postupku mogu biti određeni rokovi; stav (2) Ako rokovi nisu određeni zakonom ili drugim propisom, određuje ih, s obzirom na okolnosti slučaja, službena osoba koja vodi postupak; stav (3) Rok koji je odredila službena osoba koja vodi postupak, kao i rok određen propisima za koji je predviđena mogućnost produženja, može se produžiti na molbu zainteresirane osobe koja se podnese prije isteka roka ili tri dana po isteku roka, ako postoje opravdani razlozi za produženje, o čemu se sačinjava službena zabilješka u spisu.

¹⁶ Zakon o finansijskoj kontroli u javnom sektoru FBiH „Službene novine FBiH“, broj 38/16

¹⁷ Dostavljen je Nacrt o načinu postupanja po žalbama u Federalnom ministarstvu finansija – Federalnom ministarstvu finansija

¹⁸ Dostavljeni su podaci o rješavanju žalbi po zahtjevu FMP-a - Upravnog inspektorata i urgencijama stranaka. FMF je rješavao žalbe po zahtjevima Upravnog inspektorata FMP-a u rokovima koje je odredio Upravni inspektorat. Međutim, žalbe po urgencijama, koje neposredno FMF-u upućuju stranke u postupku zbog neblagovremenog rješavanja, rješavaju se hronološkim redom u odnosu na dan zaprimanja.



FMBI je dostavio Mapu procesa ovog Ministarstva,¹⁹ koji sadrži postupak vođenja drugostepenog upravnog procesa.²⁰ Svrha i cilj postupka je blagovremeno, pravilno i na zakonu zasnovano odlučivanje po žalbama stranaka na prvostepena rješenja. U obrascu OP 4.2. koji je sastavni dio Mape procesa, dat je tok (koraci) i opis aktivnosti, odgovornosti i rok izvršenja, naziv popratnih dokumenata i dokaza u postupku rješavanja po žalbama.²¹ Kada je u pitanju rok za izvršenje aktivnosti po žalbama, za većinu faza postupka određen je rok izvršenja (odmah po prijemu žalbe ili u zakonskom roku). Međutim, **nije određen rok trajanja pojedinačnih faza u postupku po žalbi** kako bi se osiguralo poštovanje zakonskog roka za donošenje zaključaka ili rješenja **koji je konačan u upravnom postupku.**²²

Nadležni iz FMBI-a navode da je upravni postupak detaljno razrađen i propisan Zakonom o upravnom postupku,²³ kao i to da je način kretanja predmeta određen Pravilnikom o kancelarijskom poslovanju u FBiH,²⁴ te da ne postoji pravni osnov za donošenje provedbenog akta za upravno rješavanje, i nije jasno šta bi tim propisom bilo eventualno i regulisano. Međutim, važno je napomenuti da se **data preporuka nije odnosila na donošenje provedbenog propisa za upravno rješavanje, već je nalagala donošenje procedure za postupanje po žalbama, a u opisu preporuke detaljno je pojašnjeno o kojim procedurama se radi.**

Ministarstvo nije odredilo normativ rada zaposlenika koji rade na drugostepenom rješavanju, a sve radi ispunjenja roka propisanog Zakonom o upravnom postupku. Sektor za upravno rješavanje, praćenje rada ljekarskih komisija i pomoć u liječenju, dostavio je informaciju²⁵ da će shodno datoj preporuci, u što skorijem periodu, pripremiti prijedlog Odluke o normiranju rada na drugostepenom upravnom postupku u ovom Sektoru, te isti dostaviti rukovodiocu organa na dalje postupanje.

Preporuka 4. Jasno identifikovati uzroke koji dovode do kašnjenja u rješavanju žalbi te izraditi prijedlog s konkretnim mjerama za otklanjanje ovih uzroka.	
Status realizacije preporuke	
Provedena	Djelimično provedena
FMF	FMBI

Za realizaciju preporuke bilo je neophodno konkretnim i jasno osmišljenim mjerama doprinijeti efikasnijem rješavanju žalbi. S ciljem prevazilaženja kadrovskih problema, trebalo je razmotriti mogućnost za internim preraspodjelama raspoloživog kadra i osiguranjem adekvatne edukacije zaposlenih.

Praćenje je pokazalo da je FMF realizovao preporuku jer je identifikovao uzroke kašnjenja u rješavanju žalbi i preduzeo konkretne mjere za njihovo otklanjanje. Na osnovu identifikovanih uzroka koji utiču na kašnjenje rješavanja žalbi, redovno je davao pisane prijedloge za njihovo otklanjanje, od kojih je većina i realizovana.²⁶

¹⁹ Akt broj: 01-11/1-1795/21 od 20.05.2021. godine izrađen u skladu sa Zakonom o finansijskom upravljanju i kontroli u javnom sektoru u Federaciji BiH, „Službene novine Federacije BiH“, broj: 38/16.

²⁰ Dijagram toka, opis aktivnosti, izvršenje (odgovornost i rok) i popratni dokumenti

²¹ Nadležni iz FMB-a su u odgovorima na Upitnik revizije učinka od 27. 3. 2024. godine naveli da je upravni postupak detaljno razrađen i propisan Zakonom o upravnom postupku, „Službene novine FBiH“, broj: 2/98, 48/99 i 61/22, kao i to da je način kretanje predmeta određen Pravilnikom o kancelarijskom poslovanju u FBiH, „Službene novine FBiH“, broj 96/19.

²² Dostavljeni podaci o rješavanju žalbi po zahtjevu FMP-a - Upravnog inspektorata. FMBI ne rješava žalbe nakon zaprimanja urgencija stranaka upućenih zbog neblagovremenosti rješavanja, dok je žalbe po zahtjevu Upravnog inspektorata FMP-a rješavao u rokovima koji odredi Upravni inspektorat.

²³ „Službene novine FBiH“, broj: 2/98, 48/99 i 61/22

²⁴ „Službene novine FBiH“, broj 96/19

²⁵ Dostavljena pisana izjava nadležnih iz Sektora za upravno rješavanje, praćenje rada ljekarskih komisija i pomoć u liječenju, FMBI-a putem e-maila

²⁶ Godišnji izvještaji o radu Sektora za drugostepeni upravni postupak i opće pravne poslove – Odsjek za drugostepeni porezno-upravni postupak po osnovu prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta od 9. 1. 2024. godine i Odjek za drugostepeni upravni postupak po osnovu inspeksijskog nadzora od 10. 1. 2024. godine



Prema informacijama FMF-a,²⁷ jedan od najznačajnijih uzroka dugog rješavanja žalbi su nedovoljni kadrovski kapaciteti u Odsjeku za drugostepeni porezno-upravni postupak.²⁸ S ciljem prevazilaženja kadrovskih problema koji su uzrokovali kašnjenje u rješavanju žalbi, na osnovu novog Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji u FMF-u, iz aprila 2022. godine izvršene su izmjene, te umjesto Odsjeka za drugostepeni porezno-upravni postupak, formirana su dva odsjeka i to: Odsjek za drugostepeni upravni postupak po osnovu prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta i Odsjek za drugostepeni upravni postupak po osnovu inspekcijuskog nadzora.

U 2022. i 2023. godini FMF je izvršio popunjavanje upražnjenih radnih mjesta stručnih saradnika i savjetnika za drugostepeni upravni postupak.²⁹ Također, u proceduri je zapošljavanje dva stručna savjetnika po osnovu inspekcijuskog nadzora, jedan stručni savjetnik za drugostepeni porezno-upravni postupak i jedan stručni saradnik za drugostepeni porezno-upravni postupak.³⁰

Šef Odsjeka je kroz godišnje izvještaje o radu³¹ predlagao, između ostalog, i uključivanje službenika u programe obuke. Međutim, prema dostavljenim informacijama, ove aktivnosti nisu provedene.³²

FMF je također, osnovao Komisiju za rješavanje po žalbama u neriješenim drugostepenim porezno-upravnim predmetima,³³ sa zadatkom pripreme nacrtu rješenja po žalbama na prvostepena rješenja Porezne uprave FBiH s ciljem smanjenja broja neriješenih predmeta. Analiza podataka o rješavanju žalbi pokazala je da je u 2023. godini došlo do povećanja broja riješenih žalbi u odnosu na prethodne dvije godine. Naime, evidentni su efekti rada Komisije u dijelu rješavanja većeg broja žalbi iz prethodnih godina,³⁴ međutim potrebno je preduzeti dodatne aktivnosti kako bi se novopristigle žalbe blagovremeno rješavale.

Nadležni iz FMF-a navode da je za rješavanje problema neriješenih žalbi potrebno sistemsko rješenje.

Za potrebe praćenja FMF je dostavio podatke o rješavanju žalbi u periodu 2021-2023. godine, koji su prezentirani u tabeli.

²⁷ Odgovor FMF-a na Uпитnik revizije učinka, akt broj: akt broj: 03-11-3-7-7126/21 od 29. 3. 2024. godine

²⁸ https://www.vrifbih.ba/wp-content/uploads/2022/05/Efikasnost_drugostepenih_organu_u_postupanju_po_zalbama.pdf

²⁹ U 2022. godini FMF je popunio upražnjeno sistematizovano radno mjesto, i to stručni saradnik za drugostepeni porezno-upravni postupak, te je u 2023. godini popunio upražnjeno sistematizovano radno mjesto stručni saradnik za upravni postupak u Odsjeku za drugostepeni porezno-upravni postupak po osnovu prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta i pomoćnik ministra – jedan izvršilac. U 2023. godini zaposlene su još dvije osobe na radno mjesto stručni savjetnik za drugostepeni upravni postupak po osnovu inspekcijuskog nadzora; stručni saradnik za analizu i izvještavanje – jedan izvršilac (Odsjek za drugostepeni upravni postupak po osnovu inspekcijuskog nadzora); stručni saradnik za upravni postupak – jedan izvršilac (Odsjek za drugostepeni porezno-upravni postupak po osnovu prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta).

³⁰ Dostavljena dokumentacija: Objava konkursa, „Službene novine Federacije BiH”, broj: 98/23; Objava konkursa, „Službene novine FBiH”, broj 98/23 za koje su provedeni stručni ispiti u februaru i martu 2024. godine.

³¹ Godišnji izvještaj o radu Sektora za drugostepeni upravni postupak i opće pravne poslove od 9. 1. 2024. godine

³² Odgovor FMF-a na Uпитnik revizije učinka, akt broj: 03-11-3-7-7126/21 od 29. 3. 2024. godine

³³ Rješenje broj: 03-04-3-8880-2/21 od 7. 3. 2022. godine; broj: 03-04-3-8880-3/21 od 7. 4. 2022. godine; broj 03-04-8880-4/21 od 29. 7. 2022. godine;; broj 03-04—3-8880-5/21 od 7. 4. 2023. godine i broj: 03-04-3-8880-6/21 od 8. 6. 2023. godine.

³⁴ Godišnji izvještaji o radu Komisije za rješavanje po žalbama u neriješenim drugostepenim porezno-upravnim predmetima: u 2022. godini Komisija je riješila 586 predmeta, a u 2023. godini 595.

**Tabela 3.** Pregled podataka o rješavanju po žalbama u Federalnom ministarstvu finansija u periodu 2021-2023. godine

R/br.	Godina	Broj zaprimljenih žalbi	Ukupan broj žalbi na rješavanju (zaprimljene i prenesene iz prethodnih godina)	Broj žalbi riješenih u zakonskom roku	Broj žalbi riješenih izvan zakonskog roka	Ukupan broj riješenih žalbi (5+6)	Broj neriješenih žalbi ³⁵ (4-7)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Početno stanje na 1. 1. 2021.						5.082
2.	2021.	1.639	6.721	0	571	571	6.150
3.	2022.	1.550	7.700	2	1.172	1.174	6.526
4.	2023.	1.436	7.962	1	1.654	1.655	6.307
Ukupno		4.625	/	3	3.397	3400	6.307

Izvor: Podaci Federalnog ministarstva finansija iz 2024. godine, dobiveni na osnovu pregleda evidencija za period 2021-2023. godine

Kako pokazuju podaci u tabeli u periodu 2021-2023. godina, riješeno je ukupno 3.400 žalbi. U zakonskom roku riješene su samo tri, odnosno manje od 1% u odnosu na ukupan broj riješenih žalbi. Može se primjetiti da je u periodu 2022. i 2023. godina značajno povećan broj riješenih žalbi u odnosu na broj žalbi riješenih u 2021. godini što je posljedica uspostave Komisije za rješavanje po žalbama. Međutim, i dalje je prisutan veliki broj neriješenih žalbi (ukupno 6.307 na kraju 2023. godine) što ukazuje na to da FMF treba preduzeti dodatne aktivnosti i mjere kako bi se planski unaprijedilo rješavanje zaostalih i novoprimljenih žalbi.

U matičnom Izvještaju istaknuto je da kašnjenje u rješavanju žalbi ima brojne negativne posljedice na budžet. Prema podacima FMF-a ukupna vrijednost predmeta po neriješenim žalbama u periodu 2021-2023. godina je bila cca 642 miliona KM.

Nadležni iz FMBI-a kao uzroke kašnjenja u rješavanju žalbi navode: nedostatak odgovarajućeg kadra, čekanje na nalaz i mišljenje drugostepene ljekarske komisije i potrebu za provjerom punomoći pravnih zastupnika podnosilaca žalbi.

Praćenje je pokazalo da su preduzimane određene aktivnosti na uklanjanju uzroka kašnjenja rješavanja žalbi vezano za nedostatak kadra. Odsjek za upravno rješavanje FMBI-a je kroz godišnji izvještaj za 2023. godinu³⁶ inicirao i više puta upućivao prijedlog za popunjavanje upražnjenog radnog mjesta stručnog savjetnika za poslove upravnog rješavanja u drugostepenom upravnom postupku. Također, Sektor za upravno rješavanje izradio je Informaciju koju su dostavili ministru, u kojoj su navedeni problemi vezano za nedovoljne kadrovske kapacitete za rješavanje žalbi u drugostepenom upravnom postupku. **Međutim, na nivou Ministarstva nisu preduzete aktivnosti da se riješe kadrovski problemi.** Nisu preduzimane mjere interne preraspodjele kadrova, ni stručnog usavršavanja u cilju efikasnijeg rješavanja žalbi.³⁷

³⁵ Konstatovana su određena odstupanja u broju neriješenih žalbi na 1. 1. 2021. godine u odnosu na podatke iz evidencija FMF-a prezentiranih u matičnom Izvještaju. Prema obrazloženju nadležnih iz FMF-a odstupanje ranije dostavljenih podataka moguće je zbog storniranja brojeva i vezivanja predmeta u jedan broj. Iz istih razloga, kao i zbog činjenice da su izuzimani predmeti za rad Komisije, koji nisu odmah evidentirani, moguća su odstupanja i u podacima za 2021. i 2022. godinu u odnosu na 2023. godinu. Nadležni iz FMF-a su potvrdili tačnost dostavljenih podataka nakon novog pregleda i provjere evidencija za period od 2021. do 2023. godine.

³⁶ Godišnji izvještaj o radu Sektora za upravno rješavanje, praćenje rada ljekarskih komisija i pomoć u liječenju za 2023. godinu, broj: 03-30/2-40/24 od 4. 1. 2024. godine

³⁷ Odgovor FMBI-a na Uputnik revizije učinka, akt broj: 03-11/4-1273/24 od 26. 3. 2024. godine

**Tabela 4.** Pregled podataka o rješavanju po žalbama u Federalnom ministarstvu za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata u periodu 2021-2023. godine

R/br.	Godina	Broj zaprimljenih žalbi*	Ukupan broj žalbi na rješavanju (zaprimljene i prenesene iz prethodnih godina)	Broj žalbi riješenih u zakonskom roku	Broj žalbi riješenih izvan zakonskog roka	Ukupan broj riješenih žalbi (5+6)	Broj neriješenih žalbi (4-7)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Početno stanje na 1. 1. 2021.	-	-	-	-	-	318
2.	2021.	1.020	1.338	116	866	982	356
3.	2022.	1.376	1.732	174	1.082	1.256	476
4.	2023.	1.523	1.999	65	1.213	1.278	721
	Ukupno	3.919		355	3.161	3.516	721

Izvor: Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata

*Broj novozaprimljenih žalbi i ponovo zaprimljenih na rješavanje po izvršenju sudskih presuda.

Kako pokazuju podaci u tabeli, u periodu 2021-2023. godine riješeno je ukupno 3.516 žalbi. U zakonskom roku riješeno je 355 žalbi, odnosno 10% od ukupnog broja riješenih žalbi. U ovom periodu je 3.161 žalba riješena izvan zakonskog roka, što predstavlja 90% od ukupnog broja riješenih žalbi.

I u ovom Ministarstvu je evidentno povećanje broja ukupno riješenih žalbi u 2022. i 2023. godini u odnosu na broj riješenih žalbi u 2021. godini. Međutim, zbog velikog broja zaprimljenih žalbi na kraju 2023. godine se povećao i broj neriješenih žalbi.

Nadležni iz Sektora za upravno rješavanje, praćenje rada ljekarskih komisija i pomoć u liječenju kao uzroke ovakvog stanja naveli su povećanje obima poslova iz nadležnosti ovog Ministarstva donošenjem dva zakona,³⁸ koje nije pratilo adekvatno povećanje broja izvršilaca na drugostepenom upravnom postupku. Iako su u okviru Informacije upućene Ministru, predložili povećanje broja stručnih savjetnika u sistematizaciji radnih mjesta sa tri na pet izvršioaca,³⁹ ti prijedlozi još uvijek nisu prihvaćeni na nivou Ministarstva.

Preporuka 5. U slučajevima isteka roka za rješavanje žalbi, pismeno obavještavati stranke o razlozima zbog kojih žalba nije riješena u zakonom propisanom roku, kao i o radnjama i vremenu donošenja rješenja o žalbi.

Status realizacije preporuke	
Nije provedena	Djelimično provedena
FMF	FMBI

U cilju realizacije preporuke nadležna ministarstva su trebala osigurati da se, shodno odredbama Zakona o upravnom postupku, u roku od tri dana od isteka roka za rješavanje upravne stvari pismeno obavijesti stranka o razlozima zbog kojih upravni akt nije donesen, kao i o tome koje će se radnje preduzimati i u kojem vremenu radi donošenja upravnog akta, te poučiti stranku koja pravna sredstva može koristiti.

³⁸ Zakon o provođenju kontrole zakonitosti korištenja prava iz oblasti boračko-invalidske zaštite - donesen 2009. godine, a sa konkretnom primjenom u organu otpočeo u 2011. godini i Zakon o pravima demobiliziranih branilaca i članova njihovih porodica – donesen 2019. godine

³⁹ U okviru Sektora za upravno rješavanje sistematizacijom radnih mjesta su predviđena svega 3 izvršioaca na drugostepenom postupku, a u proteklom periodu radi stalnog odliva kadra i njihovog prelaska na druga radna mjesta u drugim organima, počev od 03.12.2022. godine u Sektoru je raspoređeno svega dva izvršioaca na ovim poslovima, dok je jedno radno mjesto od tada upražnjeno.



U matičnom Izvještaju je utvrđen nedostatak obavještanja stranaka u drugostepenom upravnom postupku ukoliko njihova žalba nije riješena u propisanom roku, što je obaveza propisana članom 293. Zakona o upravnom postupku.⁴⁰

FMF nije preduzimao aktivnosti kako bi obavještavao stranke u propisanom roku o razlozima i o tome kada će se rješavanje žalbi okončati, niti je obavještavao stranke u slučaju isteka roka za rješavanje žalbe. U odgovorima na Upitnik revizije učinka, nadležni iz FMF-a navode da s obzirom na to na veliki broj neriješenih predmeta iz ranijih godina, ulažu napore da riješe žalbe u što većem broju, te smatraju da bi slanje obavijesti strankama u pojedinačnim predmetima dovelo do još većeg zaostatka u rješavanju žalbi. Također navode da bi se slanjem ovakvih dopisa potencijalno javio problem diskriminacije među strankama, jer bi novije stranke dobile pismenu uputu kako da ostvare svoja prava koju nisu dobile stranke iz prethodnih perioda. Međutim, Ured za reviziju smatra da, neovisno o broju žalbi koje se trebaju riješiti u Ministarstvu, ispunjavanje ove zakonske obaveze predstavlja mehanizam kojim drugostepeni organi upoznaju stranke o statusu njihove žalbe i o pravnim sredstvima koja mogu koristiti kada njihov predmet nije riješen u zakonskom roku. Ovako bi se osigurala zaštita prava i interesa žalitelja, što je istaknuto i u matičnom Izvještaju revizije učinka.

FMBI je djelimično realizovao datu preporuku, jer je obavještavao stranke o razlozima zbog kojih drugostepeno rješenje nije doneseno, ali nije odredio rok do kojeg će riješiti žalbu, ni navodio pravna sredstva koje stranka može koristiti za ostvarivanje svojih prava.

S obzirom na to da je značajan broj žalbi rješavan izvan zakonskog roka, FMBI je u propisanom roku (3 dana od dana isteka roka za rješavanje) pismenim putem obavještavao stranke o razlozima kašnjenja.⁴¹ U svim obavještenjima Ministarstvo je kao razloge zbog kojih žalbe nisu riješene u roku od 30 dana navodilo probleme preopterećenosti i da će nastojati u što kraćem roku okončati postupak rješavanja žalbe, ta da će se stranka o tome obavijestiti. Daljom analizom dostavljenih primjera obavijesti strankama u postupku, konstatovano je da je manji broj obavijesti upućen u propisanom roku, te da je prisutno kašnjenje koje se kretalo od osam do preko mjesec dana.

2.1.2. Status realizacije preporuka za uspostavu adekvatnih evidencija i izvještavanja o rješavanju upravnih stvari

- **Preporuke za Federalno ministarstvo finansija i Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata**

Preporuka 6. Osigurati adekvatno vođenje Upisnika drugostepenih predmeta, u skladu sa Zakonom o organizaciji organa uprave u FBiH i Pravilnikom o kancelarijskom poslovanju.	
Status realizacije preporuke	
Provedena	
FMF	FMBI

U cilju realizacije preporuke trebalo je osigurati da se osnovne knjige upisnika drugostepenih predmeta vode uredno i u skladu s propisima kako bi se osigurala pretpostavke za odgovarajuće praćenje rješavanja žalbi. Trebalo je razmotriti mogućnost vođenja Upisnika u elektronskom obliku s ciljem omogućavanja adekvatnijeg upravljanja podacima.

⁴⁰ Propisana je obaveza pismenog obavještanja stranke o razlozima zbog kojih rješenje, odnosno zaključak nije donesen i o tome koje će radnje preduzeti radi donošenja rješenja, odnosno zaključka i poučiti stranku koja pravna sredstva može koristiti.

⁴¹ Dostavljeno 15 primjera obavijesti



U matičnom Izvještaju istaknuta je važnost adekvatnog vođenja Upisnika na propisan način, kako bi se osigurali pouzdani podaci o rješavanju žalbi i stvorile odgovarajuće pretpostavke za praćenje trajanja rješavanja žalbi. Zakonom o organizaciji organa uprave propisana je obaveza, da se u okviru vođenja kancelarijskog poslovanja, kao osnovna knjiga evidencija, vodi i Upisnik drugostepenih predmeta upravnog postupka.⁴² Knjige evidencije se mogu voditi i u elektronskom obliku, pod uslovom da način njihovog vođenja i sadržaj odgovaraju uslovima propisanim Pravilnikom.⁴³

Utvrđeno je da su FMF i FMBI osigurali vođenje Upisnika drugostepenih predmeta u skladu s obrascem 4. Pravilnika o kancelarijskom poslovanju. Uvidom u primjere stranica Upisnika koje su ministarstva dostavila konstatovano je da se vode podaci o: podnosiocu žalbe, nazivu organa koji je donio prvostepeno rješenje i datumu zaprimanja žalbe, te organizaciona jedinica i klasifikaciona oznaka, kao i kretanje po datumima i statusu rješavanja pojedine žalbe.⁴⁴ Na ovaj način stvorene su pretpostavke za upravljanje podacima i praćenje rješavanja žalbi, te izradu evidencija i izvještavanje.

Preporuka 7. Uspostaviti odgovarajuće evidencije o rješavanju upravnih stvari kako bi se osigurali pouzdani podaci o rješavanju žalbi.	
Status realizacije preporuke	
Provedena	
FMF	FMBI

S ciljem realizacije preporuke trebalo je voditi evidencije koje sadrže pouzdane i transparentne podatke o broju riješenih/neriješenih žalbi, specifičnim vrstama žalbi, rokovima u kojima su rješavane, rješavanju predmeta po urgencijama, iznosu sredstava osporavanih žalbama. U skladu s raspoloživim resursima, trebalo je razvijati i uspostavljati i elektronsko vođenje evidencija, što bi omogućilo jednostavnije i transparentnije upravljanje podacima i smanjilo mogućnost grešaka u evidentiranju.

Praćenje je pokazalo da su FMF i FMBI realizovali preporuku jer su uspostavili evidencije o rješavanju upravnih stvari, te uspostavili elektronske evidencije na nivou sektora, što omogućava jednostavnije i transparentnije upravljanje podacima.

S ciljem osiguranja evidencija o rješavanju upravnih stvari, te s ciljem jednostavnijeg i transparentnijeg upravljanja podacima, FMF je uspostavio elektronske evidencije na nivou sektora, koje sadrže podatke o: broju predmeta pod kojim se vodi, datum zaprimanja predmeta, datum dodjele predmeta državnom službeniku, naziv poreznog obveznika, iznos potraživanja, pravni osnov, vrsta porezne obaveze, status predmeta, zaduženi službenik, radio službenik, prvostepeni organ.⁴⁵ Prema dostavljenim informacijama, u toku je postupak izrade i nabavke nove elektronske baze, koju službenici u određenom kapacitetu već koriste, a koja trenutno sadrži: broj predmeta, naziv poreznog obveznika, status predmeta, datum zaprimanja, iznos potraživanja, prvostepeni organ.⁴⁶

Kada je u pitanju broj riješenih/neriješenih žalbi, FMF je dostavio pregled rješavanja po žalbama koji tabelarno prikazuje sve potrebne podatke.⁴⁷

⁴² Upisnik se zaključuje zadnjeg radnog dana kalendarske godine službenom zabilježkom napisanom ispod posljednjeg rednog broja, a koja sadrži propisane podatke - Član 35. Pravilnika o kancelarijskom poslovanju u FBiH, „Službene novine FBiH 73/19 i 96/19.

⁴³ Član 7. stav (6) Pravilnika o kancelarijskom poslovanju u FBiH, „Službene novine FBiH 73/19 i 96/19

⁴⁴ Dostavljeni primjeri stranica Djelovodnika iz 2023. godine

⁴⁵ Prilog, Baza 02, dostavljena uz Odgovor FMF-a na Upitnik revizije učinka, akt broj: 03-11-3-7-7126/21 od 29. 3. 2024. godine

⁴⁶ Primjer Nove baze podataka, dostavljen uz Odgovor FMF-a na Upitnik revizije učinka, akt broj: 03-11-3-7-7126/21 od 29. 3. 2024. godine

⁴⁷ Broj zaprimljenih žalbi, broj žalbi riješenih u zakonskom roku, broj žalbi riješenih izvan zakonskog roka, broj neriješenih žalbi i vrijednost predmeta po neriješenim žalbama. Iako se ne vode posebne evidencije, dostavljeni su podaci o rješavanju žalbi po urgencijama u Federalnom ministarstvu finansija.

Praćenje je pokazalo da je FMBI uspostavio odgovarajuće evidencije o rješavanju upravnih stvari prema obrascima dizajniranim za potrebe vođenja evidencija, u cilju osiguranja transparentnosti i upravljanja podacima. Na nivou Sektora za upravno rješavanje, praćenje rada ljekarskih komisija i pomoć u liječenju evidencije se vode kroz dnevne i mjesečne izvještaje izvršilaca na drugostepenom upravnom postupku. FMBI je dostavio informaciju da je u 2023. godini započeo novi način evidentiranja žalbi (žalbe prenesene iz prethodne godine; žalbe iz tekuće godine; žalbe u ponovnom rješavanju u izvršenju sudske presude), te je za potrebe revizije dostavljen "Pregled podataka o rješavanju po žalbama" koji pored zaprimljenih u tekućoj godini, uključuju i prenesene žalbe iz prethodnih godina.⁴⁸ Dostavljeni su obrasci⁴⁹ za vođenje podataka o: broju predmeta, datumu zaprimanja i nazivu prvostepenog organa, podaci o žalioocu, da li je žalba riješena u zakonskom roku ili van roka i način na koji je riješena.⁵⁰ Također, putem ovih obrazaca vode se evidencije o rješavanju žalbi prema procesnim radnjama koje u svom tabelarnom ili opisnom dijelu sadrže bitne podatke o rješavanju žalbi u drugostepenom upravnom postupku u ovom Ministarstvu.⁵¹

Preporuka 8. Osigurati izradu godišnjih izvještaja o rješavanju upravnih stvari koji se redovno dostavljaju nadležnim institucijama.

Status realizacije preporuke	
Pokrenute su početne aktivnosti	Djelimično provedena
FMF	FMBI

Za realizaciju preporuke bilo je potrebno izvještavanje o rješavanju upravnih stvari uskladiti s odredbama Zakona o upravnom postupku i Uputstvom o načinu iskazivanja podataka u godišnjim izvještajima federalnih organa uprave i federalnih ustanova o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku. Navedene izvještaje trebalo je dostavljati Upravnom inspektoratu Federalnog ministarstva pravde, te Vladi Federacije BiH.

Zakonom o upravnom postupku⁵² propisano je da federalni i kantonalni organi uprave imaju obavezu da izvještavaju Vladu FBiH i FMP o rješavanju upravnih stvari. Način i rokovi izvještavanja propisani su Uputstvom o načinu iskazivanja podataka u godišnjim izvještajima federalnih organa uprave i federalnih ustanova o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku.⁵³

Praćenje je pokazalo da su FMF i FMBI preduzimali određene aktivnosti, ali one i dalje nisu bile dovoljne kako bi se osigurala izrada godišnjih izvještaja o rješavanju upravnih stvari i dostavljanje nadležnim institucijama u skladu s propisanim obavezama.

FMF je pokrenuo početne aktivnosti na realizaciji preporuke, s obzirom na to da je izrađivao izvještaje s podacima o rješavanju o žalbama u drugostepenom upravnom postupku za potrebe Ministarstva. Međutim, ove podatke nije koristio za izradu godišnjih izvještaja o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku,⁵⁴ kako bi ih dostavljao Vladi FBiH i Federalnom ministarstvu pravde,⁵⁵ kako je propisano Zakonom o upravnom postupku i Uputstvom.⁵⁶

⁴⁸ Odgovor FMBI-a na Uputnik revizije učinka, prilog 2: Pregled podataka o rješavanju po žalbama

⁴⁹ Obrazac 1 za vođenje dnevnih izvještaja o radu državnog službenika i Obrazac 2 za vođenje mjesečnih izvještaja državnog službenika (rekapitulacija dnevnih izvještaja o radu) u Sektoru za upravno rješavanje – Odsjek za upravno rješavanje

⁵⁰ Uvažena, odbijena, odbačena, obustava/prekid

⁵¹ Žalbe prenesene kao neriješene iz prethodne godine, zaprimljene u tekućoj godini, ponovo riješene u izvršenju sudske presude, ponovo riješene u obnovi postupka, zakonska revizija prema Zakonu o pravima branilaca i članova njihovih porodica Zakonska revizija prema Zakonu o pravima demobilisanih branilaca i članova njihovih porodica, upravni sporovi, prijedlozi/zahitjevi za vanredno preispitivanje sudske presude i apelacije, zaključci o ispravci grešaka u rješenju

⁵² Član 294. stav 3. i 4. ZUP-a „Službene novine FBiH“, broj: 2/1998; 48/1999 i 61/2022 – Kantonalni organi uprave i upravne ustanove obavezni su da godišnji izvještaj o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku iz svoje nadležnosti podnesu kantonalnoj vladi, a federalni organ uprave i federalne ustanove izvještaj podnose Vladi Federacije. Kantonalni i federalni organi uprave obavezni su primjerak izvještaja iz stava 3. ovog člana, dostaviti i Federalnom ministarstvu pravde, a kantonalni organi uprave svoj izvještaj dostavljaju i kantonalnom organu uprave nadležnom za opću upravu.

⁵³ Uputstvom se propisuje način iskazivanja podataka u godišnjim izvještajima federalnih organa uprave o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku kao i obrazac izvještaja i rok za njegovo podnošenje, „Službene novine FBiH“ broj 13/99

⁵⁴ Članom 294. stav 5. propisano je da izvještaj treba da sadrži naročito slijedeće podatke: broj podnesenih zahtjeva od stranaka, broj pokrenutih upravnih postupaka po službenoj dužnosti, način i rokove rješavanja upravnih stvari u prvostepenom i drugostepenom



Analiza godišnjih izvještaja o radu dva odsjeka⁵⁷ u okviru Sektora za drugostepeni upravni postupak za 2022. i 2023. godinu pokazala je da ovi izvještaji, između ostalog, sadrže podatke o rješavanju žalbi izjavljenih na prvostepene upravne akte.⁵⁸ U odgovorima na Upitnik revizije učinka nadležni iz FMF-a naveli su da je u toku izrada izvještaja o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku u skladu s odrednicama Zakona o upravnom postupku.⁵⁹

FMBI je djelimično realizovao preporuku, s obzirom na to da je osigurao izradu godišnjih izvještaja o rješavanju upravnih stvari koji je redovno dostavljao Federalnom ministarstvu pravde, ali nije Vladi FBiH, shodno propisanim obavezama. Iako je Vladi FBiH bio dostavljen Izvještaj o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku za 2021. godinu,⁶⁰ nije ga razmatrala, već je informisala Ministarstvo da je Izvještaj postavljen na portalu „pristigli materijali-nekompletni materijali“.⁶¹ U dopisu Vlade navedeno je da je potrebno da Ministarstvo u formi utvrđenoj Poslovnikom o radu Vlade FBiH, ⁶² dostavi Generalnom sekretarijatu prijedlog akta o kojem će se Vlada izjasniti. Ministarstvo nije u skladu s navedenim uputama Generalnog sekretarijata ponovo dostavilo Vladi FBiH izvještaj, već kao razlog zbog kojeg izvještaji nisu dostavljeni Vladi FBiH navode, da nije praksa ni jednog ministarstva da izvještaje o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku budu materijal za dnevni red Vlade FBiH.⁶³ Shodno navedenom, izvještaji o rješavanju upravnih stvari za 2022. i 2023. godinu nisu dostavljeni Vladi FBiH.

Preporuka 9. Uspostaviti interni nadzor nad rješavanjem žalbi s ciljem njihovog efikasnog rješavanja.	
Status realizacije preporuke	
Djelimično provedena	
FMF	FMBI

U cilju realizacije preporuke bilo je potrebno internim nadzorom osigurati redovno praćenje nad rješavanjem žalbi, kako bi se pravovremeno utvrdili eventualni propusti. Na ovaj način bilo je moguće korigovati postupanje u rješavanju žalbi radi njihovog blagovremenog rješavanja.

Rezultati praćenja su pokazali da su oba ministarstva djelimično realizovala predmetnu preporuku, odnosno da je uspostavljen interni nadzor nad rješavanjem žalbi s ciljem njihovog efikasnog rješavanja.

Prema dostavljenim informacijama, u FMF-u se interni nadzor vodi tako što šefovi odsjeka vode evidenciju o broju zaprimljenih predmeta, riješenih predmeta po službeniku, prisustvu službenika na poslu, itd., te informacije dostavljaju pomoćnici sektora, koja ima konačnu evidenciju svih predmeta skupa s komisijom za rješavanje drugostepenih predmeta.

upravnom postupku, broj poništenih odnosno ukinutih upravnih akata, broj odbačenih zahtjeva, odnosno obustavljenih upravnih postupaka, broj i vrste primijenjenih prisilnih mjera, odnosno izrečenih novčanih kazni i broj neriješenih upravnih predmeta.

⁵⁵ Članom 294. stav 5. Zakona o upravnom postupku propisano je da FMP izvještaje koristi za preduzimanje odgovarajućih mjera putem upravne inspekcije i drugih mjera za koje su zakonom ovlašteni radi pravilne i dosljedne primjene odredbi Zakona.

⁵⁶ U Obrazac 2. Uputstva unose se sljedeći podaci za drugostepeni upravni postupak: da li su žalbe riješene u zakonskom ili izvan zakonskog roka, te na koji način su riješene (odbačena, odbijena, uvažena, obustavljen postupak, ustupljena drugom organu). Također, u obrazac se unose i podaci o žalbama koje su u postupku rješavanja, kao i o upravnim sporovima.

⁵⁷ Odsjek za drugostepeni porezno-upravni postupak po osnovu prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta i Odsjeka za drugostepeni upravni postupak po osnovu inspekcijskog nadzora

⁵⁸ Broj prenesenih neriješenih predmeta, broj zaprimljenih novih predmeta, broj i vrsta predmeta po žalbama i način na koji su riješeni, novčani prikaz prema vrsti predmeta, dok su za predmete po osnovu inspekcijskog nadzora prikazani podaci o broju i roku u kojem se rješavala žalba.

⁵⁹ Akt broj: 03-11-3-7-7126/21 od 29. 3. 2024. godine

⁶⁰ Broj: 05-02/1-175/22 od 19. 1. 2022. godine

⁶¹ Akt broj: 03-04-75/2022 od 21. 1. 2022. godine

⁶² Kad je drugostepeni organ po žalbi već jednom poništio prvostepeno rješenje a stranka izjavi žalbu na novo rješenje prvostepenog organa, drugostepeni organ dužan je poništiti prvostepeno rješenje i sam riješiti upravnu stvar. – Član 126. ZUP-a Crne Gore

⁶³ Akt broj: 05-02/1-175/22 od 24. 4. 2024. godine



Analiza godišnjeg Izvještaja o radu Odsjeka za drugostepeni upravni postupak za 2023. godinu pokazuje da se pratio broj provedenih radnih dana za svakog od uposlenika i broj donesenih odluka o upravnom rješavanju pojedinačno po zaposleniku.⁶⁴ Također, Izvještaj o radu Odsjeka za porezno-upravni postupak pokazuje da je nadzor vršen putem broja urađenih rješenja, koliko je odbijeno, vraćeno na ponovni postupak, obustavljeno, koliko je poništenih zaključaka i dopisa odgovora na tužbeni zahtjev. Također, praćen je broj riješenih žalbi po urgencijama. **Sa aspekta dužine trajanja postupka navedeno je da Odsjek za drugostepeni postupak i opće pravne poslove radi sa zakašnjenjem i da su u izvještajnom periodu za 2023. godinu u radu bili predmeti zaprimljeni u 2016. i 2017. godini.** U Izvještaju o radu ovog Odsjeka se ukazuje na to da pored povećanog zalaganja službenika, posao nije moguće blagovremeno uraditi.

Prema dostavljenim informacijama interni nadzor u FMBI-u se provodi pregledom dnevnih izvještaja izvršioca koji rade na žalbama, kao i neposrednom kontrolom rješenja koje pregleda rukovodilac Sektora prije potpisivanja.⁶⁵ Također, na osnovu ovih izvještaja na godišnjem nivou se izrađuju izvještaji o rješavanju žalbi u drugostepenom upravnom postupku koji se dostavlja FMP-u.⁶⁶ Prema izjavi nadležnih, Ministarstvo pored internog revizora ekonomske struke, odnedavno raspolaže i sa internim revizorima pravne struke.

2.1.3. Status realizacije preporuka datih za uspostavljanje sistemskog nadzora nad rješavanjem upravnih stvari

- Preporuke za Federalno ministarstvo pravde

Preporuka 10. Osigurati nadzor nad rješavanjem upravnih stvari u skladu sa zakonskim propisima.
Status realizacije preporuke
Djelimično provedena
FMP

S ciljem realizacije preporuke bilo je potrebno nadzorom nad rješavanjem drugostepenih predmeta u federalnim ministarstvima redovno kontrolisati provođenje Zakona o upravnom postupku, kako bi se blagovremeno utvrdili eventualni nedostaci i omogućilo efikasnije rješavanje drugostepenih predmeta.

Zakonom o upravnom postupku u FBiH⁶⁷ utvrđena je nadležnost FMP-a u dijelu vršenja nadzora nad provođenjem Zakona, u okviru kojeg je i nadzor nad poštovanjem rokova prilikom rješavanja upravnih stvari u upravnom postupku u federalnim organima uprave i federalnim ustanovama, kao i izvještavanju o rješavanju upravnih stvari.

FMP je djelimično realizovao preporuku. U godišnjim planovima rada za 2022. i 2023. godinu uopšteno su planirane aktivnosti s ciljem poboljšanja efikasnosti upravnog nadzora.⁶⁸ Upravni inspektorat FMP-a je vršio usmjereni inspekcijski nadzor⁶⁹ koji je uključivao i pregled rješavanja žalbi u zakonskom roku i izvan roka i provjeravao uzroke nerješavanja velikog broja žalbi u propisanom roku. Međutim, navedeni nadzor se uglavnom vršio samo na osnovu predstavki stranaka. Nisu osigurane adekvatne evidencije o izvršenim nadzorima.

⁶⁴ Izvještaj o radu od 10. 1. 2024. godine: Sektor za drugostepeni postupak i opće pravne poslove - Odsjeka za drugostepeni upravni postupak i Izvještaj o radu od 9. 1. 2024. godine: Sektor za drugostepeni upravni postupak i opće pravne poslove – Odsjek za drugostepeni porezno-upravni postupak po osnovu prinudne naplate i ostalih porezno-upravnih predmeta

⁶⁵ Dostavljeni primjeri kontrolisanih rješenja

⁶⁶ Interni nadzor na nivou Sektora za upravno rješavanje, praćenje rada ljekarskih komisija i pomoć u liječenju provodi neposredni rukovodilac - šef Odsjeka i pomoćnik ministra za upravno rješavanje.

⁶⁷ „Službene novine FBiH“, broj: 2/98, 48/99 i 61/22

⁶⁸ Internet stranica FMP-a

⁶⁹ Prema izjavi nadležnih, usmjereni inspekcijski nadzor se odnosi na nadzor po predstavkama stranaka i vršeni su posebno za svaku pristiglu predstavku. Smatraju da su ovo nadzori koje provode po službenoj dužnosti, te da je nakon toga, obično na početku naredne godine vršili inspekcijski nadzor po službenoj dužnosti radi utvrđivanja razloga zbog kojih ministarstva iz uzorka revizije imaju veliki broj neriješenih žalbi i zašto ih ne rješavaju u propisanom roku.



Prema dostavljenim podacima Upravni inspektorat FMP-a je u 2022. i 2023. godini u oba ministarstva iz uzorka (FMF i FMBI) izvršio ukupno 800 inspekcijskih nadzora. Zbog nedostatka adekvatnih evidencija o broju izvršenih inspekcijskih nadzora, Ministarstvo navodi da postoji mogućnost manjeg odstupanja u odnosu na prezentirani broj izvršenih nadzora.

Upravni inspektorat je po službenoj dužnosti izvršio inspekcijski nadzor u FMBI-u vezan isključivo za problematiku velikog broja neriješenih drugostupanjskih predmeta.⁷⁰ Također, početkom 2024. godine izvršen je inspekcijski nadzor u Federalnom ministarstvu finansija, vezano za nerješavanja žalbi u propisanom roku. Prilikom provođenja nadzora po službenoj dužnosti, Upravni inspektorat je identifikovao problem enormnog povećanja priliva žalbi u posljednjim godinama i nedovoljnog broja izvršilaca koji rade na drugostepenom rješavanju žalbi.⁷¹ Međutim, **nisu predlagane mjere koje subjekti trebaju preduzeti na osnovu izvršenog inspekcijskog nadzora i identifikovanih nedostataka.**

Nadležni iz Ministarstva navode da je nadzor vršen u skladu s kapacitetima Upravnog inspektorata, te ističu problem nedovoljnog broja inspektora.⁷² Naime, od sistematizovanih pet radnih mjesta inspektora, popunjena su radna mjesta za tri inspektora,⁷³ ali navode da su veći dio vremena radila samo dva inspektora, što se odražava na kvalitet rada.⁷⁴

Preporuka 11. Primjenjivati kaznene odredbe Zakona o upravnom postupku u slučajevima nepoštovanja utvrđenog roka za rješavanje po žalbama.

Status realizacije preporuke

Pokrenute su početne aktivnosti
--

FMP

Potrebno je prilikom vršenja nadzora nad rješavanjem upravnih stvari, osigurati primjenu kaznenih odredbi propisanih Zakonom o upravnom postupku.

Rezultati praćenja su pokazali da su za realizaciju preporuke pokrenute početne aktivnosti. Nadležni iz FMP-a su naveli da su nakon date preporuke primjenjivali kaznene odredbe nad rješavanjem upravnih stvari ukoliko se utvrdi odgovornost postupajućih službenika. Međutim, nisu dostavili informacije i dokumentaciju koja potvrđuje takve slučajeve. Ukoliko neko ministarstvo nije odlučilo po žalbama na osnovu predstavljeni stranaka, Upravni inspektorat je nalagao da o tim upravnim stvarima odluče odmah ili u roku koji odredi upravni inspektor.

U periodu prije objave matičnog Izvještaja FMP nije preduzimao aktivnosti da osigura da nadležne institucije u skladu s odredbom ZUP-a dostavljaju izvještaje o rješavanju upravnih stvari, kako bi stvorio pretpostavke da ove podatke koristi u slučaju utvrđenih nepravilnosti. Međutim, praćenjem je utvrđeno da je Ministarstvo krajem 2022. godine uputilo dopis u kojem se federalnim ministarstvima i drugim federalnim institucijama ukazuje na obavezu izvještavanja o rješavanju upravnih stvari,⁷⁵ kako bi se osigurali preduslovi za preduzimanje odgovarajućih mjera putem upravne inspekcije i drugih mjera za koje su zakonom ovlaštene radi pravilne i dosljedne primjene odredaba ZUP-a.⁷⁶

⁷⁰ Zapisnik o inspekcijskom nadzoru u FMBI-u, akt broj: 06-04-8-174/24 od 31. 1. 2024. godine

⁷¹ Odgovori na Uпитnik revizije učinka, Zapisnik o izvršenom inspekcijskom nadzoru u FMBI-u za 2023. godinu: akt broj: 06-04-8-174/24 od 31. 1. 2024. godine i izjave nadležnih prilikom obavljenog telefonskog intervjua.

⁷² Planovi rada i izvještaji o radu FMP-a za 2022. i 2023. godinu i odgovori FMP-a na Uпитnik revizije učinka

⁷³ Uključujući i Glavnog upravnog inspektora

⁷⁴ Odgovor FMP-a na Uпитnik revizije učinka

⁷⁵ Akt broj: 03-45-3640/22 od 12. 12. 2022. godine

⁷⁶ Član 294. stav (5) ZUP-a



Preporuka 12. Izvršiti analizu Zakona o upravnom postupku i po potrebi izraditi prijedlog izmjena kako bi se osiguralo efikasnije rješavanje u drugostepenom upravnom postupku.

Status realizacije preporuke,

Nije provedena

FMP

U cilju realizacije predmetne preporuke bilo je potrebno preispitati potrebu za izmjenama Zakona o upravnom postupku kako bi se spriječila mogućnost višestrukog vraćanja predmeta na ponovni postupak. Izmjene bi trebale omogućiti veću efikasnost u postupanju po žalbama.

Rezultati praćenja su pokazali da FMP nije realizovao preporuku, jer nije izvršio analizu i preispitao potrebu za izmjenama Zakona o upravnom postupku kako bi se omogućilo brže i efikasnije rješavanje upravnih stvari, te doprinijelo zaštiti prava stranaka i zaštiti javnog interesa. Nadležni iz FMP-a smatraju da zakonska rješenja ne utječu na efikasnost rješavanja u drugostepenom upravnom postupku.⁷⁷

Važno je napomenuti da je u matičnom Izvještaju konstatovano da je višestruko vraćanje predmeta prvostepenom organu jedan od uzroka dugog trajanja rješavanja žalbi. Shodno odredbama ZUP-a vraćanje predmeta prvostepenom organu predviđeno je kao jedan od načina rješavanja žalbi, međutim, Zakonom nije detaljnije uređeno ovo pitanje, kako bi se odredilo koliko puta se isti predmet može vratiti prvostepenom organu na ponovni postupak. Zemlje u okruženju su uvele odrednice za sprečavanje mogućnosti višestrukog vraćanja predmeta na ponovni postupak, kako bi se osigurala veća efikasnost u postupanju po žalbama.⁷⁸

2.2. Postupanje Parlamenta FBiH

Ured za reviziju je Izvještaj revizije učinka „Efikasnost drugostepenih organa u rješavanju po žalbama“, u skladu s odredbama Zakona o reviziji institucija u Federaciji Bosne i Hercegovine,⁷⁹ dostavio na postupanje Parlamentu FBiH, odnosno Parlamentarnoj komisiji odgovornoj za reviziju.

Parlamentarna komisija je na 30. sjednici, održanoj 28. 4. 2022. godine razmatrala Izvještaj revizije učinka „Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama“ koji su detaljno obrazložili predstavnici Ureda za reviziju. Nakon izlaganja i obavljene diskusije, Komisija je donijela Zaključak da se prilikom prvog ciklusa održavanja rasprave obave javna saslušanja revidiranih subjekata koji su obuhvaćeni predmetnom revizijom. Do pisanja ovog Nacrta **nije održana javna rasprava, tako da Parlament FBiH nikada nije razmatrao Izvještaj kako bi obavezao nadležne institucije na efikasnu realizaciju preporuka.**

⁷⁷ Odgovor FMP-a na upitnik revizije učinka

⁷⁸ Drugostepeni organ u Republici Hrvatskoj žalbu može odbiti ako je neutemeljena, ili usvojiti na način da rješenje poništi u cijelosti ili djelimično ili ga izmijeni. Dakle, ne postoji mogućnost vraćanja žalbe prvostepenom organu. Zakon o upravnom postupku u Srbiji dao je mandat drugostepenim organima da (kada god je to moguće) sami isprave greške prvostepenih organa i donesu zakonit upravni akt, umjesto da predmet vraćaju prvostepenom organu i doprinose prebacivanju predmeta od jednog do drugog upravnog organa

⁷⁹ „Službene novine FBiH“, broj 22/06

3. ZAKLJUČCI

Revizija učinka „Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama“ koju je Ured za reviziju proveo 2022. godine pokazala je da se rješavanje žalbi u drugostepenom upravnom postupku, iz nadležnosti Federalnog ministarstva finansija i Federalnog ministarstva za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata, ne provodi u zakonom propisanom roku. Utvrđeno je da postoje velika kašnjenja i broj žalbi neriješenih iz prethodnih godina. Također, nije osiguran sistemski nadzor nad rješavanjem upravnih stvari koji provodi Federalno ministarstvo pravde.

U matičnom Izvještaju dato je dvanaest preporuka za čiju su realizaciju bili odgovorni FMF, FMBI i FMP. Od devet preporuka datih FMF-u provedene su tri, djelimično tri, za dvije su pokrenute početne aktivnosti, dok jedna nije provedena. Od sedam preporuka datih FMBI-u provedene su dvije, i djelimično pet. FMP je od tri preporuke djelimično proveo jednu, za drugu je preduzeo početne aktivnosti, dok treću nije proveo.

Iako je Federalno ministarstvo finansija preduzimalo određene mjere s ciljem efikasnijeg rješavanja žalbi, nije izradilo plan rješavanja neriješenih iz prethodnih godina. Značajan broj neriješenih žalbi iz prethodnih godina i kašnjenje u rješavanju novopristiglih ukazuje na potrebu što bržeg donošenja plana, te uspostavljanja proaktivnije saradnje s Poreznom upravom FBiH radi rješavanja problema dostavljanja nepotpune dokumentacije uz žalbe.

Postojeće procedure za postupanje po žalbama potrebno je unaprijediti, posebno u dijelu utvrđivanja normativa rada zaposlenika koji rade na drugostepenom rješavanju i rokova za izvršavanje pojedinačnih koraka u postupku. Na ovaj način stvorile bi se pretpostavke za praćenje efikasnosti rješavanja žalbi. Stoga je potrebno dodatno poboljšati procedure kako bi se osiguralo blagovremeno i transparentno rješavanje žalbi, u skladu sa zakonskim propisima.

Prepoznati su uzroci kašnjenja u rješavanju žalbi u ministarstvima iz uzorka i predložene mjere za njihovo otklanjanje. Međutim, neke od njih nisu realizovane. Izostale su konkretne mjere usmjerene na stručno usavršavanje zaposlenika koji rade na rješavanju u drugostepenom upravnom postupku.

Federalno ministarstvo finansija nije obavještavalo stranke u propisanom roku, što je zakonska obaveza, a Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata je obavještavalo stranke o razlozima kašnjenja, ali nije odredilo rokove za rješavanje žalbi ni poučilo stranke o pravnim sredstvima. Ovi nedostaci otežavaju strankama ostvarivanje njihovih prava, što ukazuje na potrebu daljnjih napora nadležnih ministarstava u ispunjavanju zakonskih obaveza.

Unaprijeđeno je vođenje upisnika drugostepenih predmeta u skladu s propisima, što omogućava praćenje trajanja rješavanja žalbi i upravljanje podacima. Efikasna upotreba ovih podataka u izradi evidencija o rješavanju žalbi može doprinijeti praćenju trajanja postupaka i omogućiti preduzimanje potrebnih mjera za unapređenje efikasnosti postupanja po žalbama.

Federalno ministarstvo za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata izrađivalo je godišnje izvještaje o rješavanju upravnih stvari u upravnom postupku, koje je redovno dostavljalo Federalnom ministarstvu pravde. Međutim, izostalo je dostavljanje izvještaja Vladi FBiH. Federalno ministarstvo finansija je godišnji izvještaj izrađivao samo za svoje potrebe, ali izostalo je dostavljanje izvještaja nadležnim institucijama u skladu s propisanom obavezom.

Subjekti iz uzorka su djelimično provodili interni nadzor nad rješavanjem upravnih stvari, prateći rad i izvještaje službenika koji su uključeni u drugostepeni upravni postupak. Preduzete su određene mjere radi otklanjanja nedostataka, ali one nisu rezultirale poboljšanjem efikasnosti rješavanja žalbi.



Federalno ministarstvo pravde, putem Upravnog inspektorata, djelimično je uspostavilo nadzor nad rješavanjem upravnih stvari, ali nije osiguralo informacije o broju nadzora i utvrđenim nedostacima, kako bi predložilo mjere za njihovo otklanjanje. Uprkos kašnjenju u rješavanju žalbi, Upravni inspektorat nije izricao novčane kazne za nepoštovanje rokova, iako Zakon o upravnom postupku predviđa takve kazne. Ministarstvo također nije izvršilo analizu Zakona o upravnom postupku, kako bi po potrebi predlagalo izmjene i doprinijelo efikasnijem rješavanju u drugostepenom upravnom postupku.

Predmetno praćenje realizacije preporuka i dalje ukazuje na probleme u kašnjenju rješavanja po žalbama u drugostepenom upravnom postupku, koje je potrebno riješiti u narednom periodu.

Stoga Ured za reviziju cijeni da je potrebno preduzeti aktivnosti kako bi se postupilo po datim preporukama u cilju odgovornog i planskog pristupa u rješavanju drugostepenih predmeta i intenziviranja nadzora nad poštovanjem propisanih rokova, kako bi se unaprijedilo rješavanja po žalbama u drugostepenom upravnom postupku.

4. KOMENTARI NA NACRT IZVJEŠTAJA

Od ukupno tri subjekata kojima je Nacrt izvještaja dostavljen, komentare su dostavila dva (FMF⁸⁰ i FMBI⁸¹), dok se FMP nije očitovao na Nacrt izvještaja. FMBI nije imao primjedbi i saglasan je s Nacrtom izvještaja.⁸²

FMF je dostavio komentare na Nacrt izvještaja koji su s dužnom pažnjom razmotreni, te su argumentovani i adekvatno dokumentovani komentari inkorporirani u konačni Izvještaj. Nadležni iz FMF-a su istakli da će u narednom periodu nastaviti preduzimati kontinuirane aktivnosti u cilju poboljšanja efikasnosti rješavanja drugostepenih porezno-upravnih predmeta. Osim toga, u cilju realizacije dijela preporuka razmotrit će preduzimanje drugih aktivnosti i mjera koje bi doprinijele unapređenju rada u segmentu drugostepenog rješavanja. Izvještaj je dopunjen informacijama o preduzetim aktivnostima u svrhu poboljšanja efikasnosti u rješavanju po žalbama na rješenja Porezne uprave Federacije BiH.

Ostali komentari nisu iziskivali izmjene u Izvještaju jer nisu prezentovane nove činjenice, niti je dostavljena relevantna dokumentacija koja bi uticala na izmjene procjene realizacije preporuka datih u Izvještaju, za šta dajemo sljedeća obrazloženja:

- Komentar FMF-a da konstatacije revizije o nedostatku normativa rada na drugostepenom rješavanju predmeta „nisu utemeljene na nekom zakonskom propisu“⁸³ nije zahtijevao izmjene u Izvještaju. Naime, organi uprave imaju mogućnost da u cilju postizanja efikasnosti donose interne akte o načinu ispunjavanja obaveze iz svoje nadležnosti.⁸⁴ Shodno tome, iako odredbama Zakona o upravnom postupku nije propisana obaveza normiranja rada, propisan je rok u kojem se rješavaju drugostepeni predmeti. S obzirom na to da Ministarstvo nije poštovalo rok za rješavanje žalbi propisan Zakonom o upravnom postupku, te da je najveći broj žalbi riješilo izvan zakonskog roka, data je preporuka da procedurama utvrdi postupanje po žalbama i normative rada zaposlenika koji rade na drugostepenom rješavanju, a sve radi ispunjenja roka propisanog ZUP-om;
- Komentar FMF-a „da bi zbog velikog broja predmeta, odnosno stranki obavještavanje stranki o razlozima kašnjenja u rješavanju žalbi bilo neefikasno i ne da bi doprinijelo rješavanju suštinskog problema – nerješavanja žalbi u roku, te da bi iziskivalo trošenje ljudskih resursa na dopise, umjesto na značajno rješavanje žalbi“ nije mogao biti prihvaćen. Naime, Zakon o upravnom postupku propisuje obavezu obavještavanja stranaka o razlozima kašnjenja u rješavanju žalbi kako bi se osigurala zaštita njihovih prava i interesa. Veliki broj neriješenih predmeta ne može biti opravdanje za nepoštovanje zakonskih obaveza. Ministarstvo bi trebalo pronaći načine da efikasno obavještava stranke i osigura blagovremeno rješavanje predmeta kako bi se izbjegli problemi u zaštiti prava i interesa stranaka.

⁸⁰ Broj: 03-11-3-7-4662/24 od 4. 6. 2024. godine

⁸¹ Broj: 03-11/4-1273/24 od 27.05.2024. godine

⁸² FMBI je saglasan s dostavljenim Nacrtom izvještaja i na isti nemaju primjedbi

⁸³ U komentaru FMF-a navedeno je da se: „drugostepeni upravni postupak isključivo provodi prema odredbama ZUP-a, te istim nije propisan nikakav normativ rada i da normativi rada kao određena obaveza iz radnog odnosa nisu propisani Zakonom o državnoj službi u FBiH, kao ni drugim relevantnim propisima. Također navode da su: „prava i obaveze državnih službenika koji obavljaju poslove na rješavanju žalbi na rješenja Porezne uprave FBiH, regulisana Zakonom o državnoj službi u FBiH, „Službene novine FBiH“ broj: 29/03, 23/04, 39/04, 54/04, 67/05, 8/06, 4/12, 99/15 i 9/17, kao i Presuda Ustavnog suda FBiH broj U-13/16- koja nije dostavljena.

⁸⁴ Ustav FBiH član 7. tačka f), stav (I); (II); (III); (IV); Član 10. Zakona o organizaciji organa uprave, „Službene novine FBiH“, broj 35/5



Praćenje realizacije preporuka iz Izvještaja revizije učinka „Efikasnost drugostepenih organa u postupanju po žalbama“ obavio je revizorski tim u sastavu: Mirsada Čengić, voditeljica tima, i Amela Burina, članica tima.

Voditeljica tima

Mirsada Čengić s. r.

**Rukovoditeljica Sektora za razvoj,
metodologiju i upravljanje kvalitetom**

Mia Buljubašić s. r.

**Rukovoditeljica Sektora
za reviziju učinka**

Aida Đozić s. r.



5. LISTA TABELA

Tabela 1. Status realizacije preporuka prema broju subjekata obuhvaćenih praćenjem.....	9
Tabela 2. Status realizacije preporuka pojedinačno po subjektima revizije	10
Tabela 3. Pregled podataka o rješavanju po žalbama u Federalnom ministarstvu finansija u periodu 2021-2023. godine	15
Tabela 4. Pregled podataka o rješavanju po žalbama u Federalnom ministarstvu za pitanja boraca i invalida odbrambeno-oslobodilačkog rata u periodu 2021-2023. godine.....	16

