

**Bosna i Hercegovina**  
**Ministarstvo odbrane/obrane**



**Босна и Херцеговина**  
**Министарство одбране**

**P R A V I L N I K**  
**O PRAĆENJU PRIMJEDBI I PRIJEDLOGA O RADU MINISTARSTVA ODBRANE**  
**BOSNE I HERCEGOVINE I ANKETIRANJU O USLUGAMA MINISTARSTVA**  
**ODBRANE BOSNE I HERCEGOVINE**

Sarajevo, avgust 2018. godine



Na osnovu člana 61. Zakona o upravi ("Službeni glasnik BiH", br. 32/02, 102/09 i 72/17) i člana 13. Zakona o odbrani Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 88/05), donosim

## **P R A V I L N I K**

### **o praćenju primjedbi i prijedloga o radu Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine i anketiranju o uslugama Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Član 1.** **(Predmet)**

Ovim Pravilnikom utvrđuje se uspostava postupka praćenja primjedbi i prijedloga o radu Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ministarstvo odbrane) i postupka anketiranja o uslugama Ministarstva odbrane, a u okviru implementacije ciljeva i aktivnosti definiranih Revidiranim Akcijskim planom 1. za provedbu Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini.

##### **Član 2.** **(Rodna jednakost)**

Izrazi koji su u ovom Pravilniku radi preglednosti dati u jednom gramatičkom rodu bez diskriminacije se odnose i na muškarce i na žene.

##### **Član 3.** **(Definicije)**

Pojmovi korišteni u ovom Pravilniku imaju sljedeće značenje:

- a) praćenje primjedbi i prijedloga o radu Ministarstva odbrane je postupak u okviru kojeg se svim zainteresiranim osobama i korisnicima upravnih i drugih usluga Ministarstva odbrane omogućava isticanje primjedbi i prijedloga u vezi s radom Ministarstva odbrane, obrada i dostava odgovora o primjedbama i prijedlozima, te poduzimanje ili predlaganje odgovarajućih postupaka vezano za primjedbe i prijedloge radi unaprijeđenja rada i usluga Ministarstva odbrane,
- b) anketiranje o uslugama Ministarstva odbrane je postupak u okviru kojeg se svim zainteresiranim osobama i korisnicima upravnih i drugih usluga Ministarstva odbrane omogućava popunjavanje odgovarajućeg anonimnog anketnog lista radi redovnog mjerenja zadovoljstva sa uslugama i radom Ministarstva odbrane i unaprijeđenja istih.

##### **Član 4.** **(Primjenjivost)**

Ovaj Pravilnik se primjenjuje u Ministarstvu odbrane.

## **II. PRAĆENJE PRIMJEDBI I PRIJEDLOGA O RADU MINISTARSTVA ODBRANE**

### **Član 5.**

#### **(Kutija za primjedbe i prijedloge)**

- (1) U cilju omogućavanja isticanja primjedbi i prijedloga u vezi sa radom i uslugama Ministarstva odbrane, uspostavlja se kutija za primjedbe i prijedloge.
- (2) Kutija za primjedbe i prijedloge sadrži istaknut natpis „PRIMJEDBE/PRIJEDLOZI“ i postavlja se na prostoru ispred Pisarnice Ministarstva odbrane.
- (3) Kutiju za primjedbe i prijedloge uspostavlja Odjeljenje za opće i zajedničke poslove Ministarstva odbrane (u daljem tekstu: Odjeljenje za opće i zajedničke poslove).
- (4) Kutija za primjedbe i prijedloge je zapečaćena i otvara se tri (3) puta sedmično, i to ponedjeljkom, srijedom i petkom.

### **Član 6.**

#### **(Otvaranje i zatvaranje kutije za primjedbe i prijedloge)**

- (1) Načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove određuje osobe koje vrše otvaranje i ponovno pečačenje kutije za primjedbe i prijedloge u dane iz člana 5. stav (4) ovog Pravilnika, zaključno sa 14,00 sati.
- (2) Nakon otvaranja kutije za primjedbe i prijedloge, načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove konstatuje broj zaprimljenih primjedbi i prijedloga i iste dostavlja sekretaru Ministarstva odbrane u dane iz člana 5. stav (4) ovog Pravilnika, zaključno sa 15,00 sati.

### **Član 7.**

#### **(Odlaganje i razmatranje primjedbi i prijedloga)**

- (1) Zainteresirane osobe i korisnici usluga Ministarstva odbrane koji podnose primjedbe i prijedloge odlažu iste u kutiju za primjedbe i prijedloge.
- (2) Primjedbe i prijedlozi mogu sadržavati navođenje imena, prezimena i adrese podnosioca, kao i biti podnešeni anonimno.
- (3) U razmatranje se ne uzimaju primjedbe i prijedlozi koji uključuju nejasne, neodređene, zlonamjerne i uvredljive sadržaje po bilo kojoj osnovi.

### **Član 8.**

#### **(Obrada primjedbi i prijedloga)**

- (1) Sekretar Ministarstva odbrane izvještava ministra odbrane i zamjenike ministra odbrane o zaprimljenim primjedbama i prijedlozima.
- (2) Ministar odbrane i zamjenici ministra odbrane, u saradnji sa sekretarom Ministarstva odbrane, utvrđuju potrebu odgovora ili potrebu poduzimanja odgovarajućih postupaka po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima u cilju unaprijeđenja rada i usluga Ministarstva odbrane.
- (3) Po utvrđivanju potrebe iz stava (2) ovog člana, sekretar Ministarstva odbrane dostavlja zaprimljene primjedbe i prijedloge na nadležno postupanje rukovodiocima organizacijskih jedinica Ministarstva odbrane.
- (4) U skladu sa utvrđenom potrebom, rukovodioci organizacijskih jedinica Ministarstva odbrane pripremaju odgovor, poduzimaju postupke ili predlažu poduzimanje odgovarajućih postupaka po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima, o čemu izvještavaju sekretara Ministarstva odbrane.

- (5) Sekretar Ministarstva odbrane izvještava ministra odbrane i zamjenike ministra odbrane o odgovoru, poduzetim ili predloženim postupcima iz stava (4) ovog člana.
- (6) Ministar odbrane i zamjenici ministra odbrane iz svoje nadležnosti odobravaju postupke i odgovore po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima.

**Član 9.**  
**(Dostava odgovora)**

Odgovori po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima koji nisu dati anonimno dostavljaju se podnosiocima u roku od pet (5) radnih dana od dana zaprimanja primjedbi i prijedloga.

**III. ANKETIRANJE O USLUGAMA MINISTARSTVA ODBRANE**

**Član 10.**  
**(Anketni list)**

- (1) U cilju redovnog mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane, uspostavlja se anonimni „Anketni list za mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine“ (u daljem tekstu: Anketni list).
- (2) Izgled i sadržaj Anketnog lista prikazan je u Prilogu 1. ovog Pravilnika.
- (3) Anketni list učiniti dostupnim svim zainteresiranim osobama i korisnicima usluga Ministarstva odbrane postavljanjem uz kutiju za primjedbe i prijedloge na prostoru ispred Pisarnice Ministarstva odbrane, uz istaknuti natpis „ANKETNI LIST ZA MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA MINISTARSTVA ODBRANE“.
- (4) Odjeljenje za opće i zajedničke poslove osigurava izvršenje aktivnosti iz stava (3) ovog člana, isticanjem natpisa i stalnim postavljanjem najmanje pedeset (50) anketnih listova uz kutiju za primjedbe i prijedloge.

**Član 11.**  
**(Odlaganje i razmatranje anketnih listova)**

- (1) Zainteresirane osobe i korisnici usluga Ministarstva odbrane koji popunjavaju Anketni list odlažu isti u kutiju za primjedbe i prijedloge.
- (2) Rukovodioci organizacijskih jedinica Ministarstva odbrane koje pružaju određene usluge ukazuju svim zaposlenim iz svog sastava da zainteresirane osobe i korisnike usluga upućuju na dobrovoljno popunjavanje anonimnog Anketnog lista i odlaganje istog u kutiju za primjedbe i prijedloge.
- (3) Prilikom izrade rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane u razmatranje se ne uzimaju anketni listovi koji nisu popunjeni u cijelosti, u kojima nije moguće utvrditi iskazane stavove zbog nejasnih i neodređenih odgovora ili nepridržavanja uputstva za popunjavanje, kao i anketni listovi koji uključuju zlonamjerne i uvredljive sadržaje po bilo kojoj osnovi.
- (4) Na cjelovitost Anketnog lista ne utiče nepopunjavanje dijela Anketnog lista u kojem se daju opcioni dodatni odgovori.

**Član 12.**  
**(Obrada rezultata anketiranja)**

- (1) Načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove u okviru postupka otvaranja kutije za primjedbe i prijedloge osigurava odvajanje anketnih listova i na osnovu istih izradu rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane na mjesečnom nivou.

- (2) Načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove će do petog (05.) u tekućem mjesecu za protekli mjesec dostavljati sekretaru Ministarstva odbrane rezultate iz stava (1) ovog člana na obrascu „Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine“.
- (3) Izgled i sadržaj obrasca „Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine“ prikazan je u Prilogu 2. ovog Pravilnika.
- (4) Sekretar Ministarstva odbrane izvještava ministra odbrane i zamjenike ministra odbrane o dostavljenom rezultatu mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane.

### **Član 13.**

#### **(Objava i korištenje rezultata anketiranja)**

- (1) Ministar odbrane odobrava objavu obrasca „Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine“ na službenoj web-stranici Ministarstva odbrane.
- (2) Po odobrenju objave obrasca iz stava (1) ovog člana, sekretar Ministarstva odbrane dostavlja isti Uredu za odnose sa javnošću Ministarstva odbrane (u daljem tekstu: Uredu za odnose sa javnošću) radi mjesečnog objavljivanja na službenoj web-stranici Ministarstva odbrane („barometar kvaliteta“).
- (3) Ministar odbrane i zamjenici ministra odbrane, u saradnji sa sekretarom Ministarstva odbrane, utvrđuju potrebu i u cilju unaprijeđenja rada i usluga Ministarstva odbrane nalažu nadležnim rukovodiocima organizacijskih jedinica Ministarstva odbrane poduzimanje odgovarajućih postupaka u skladu sa rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane.

## **IV. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 14.**

#### **(Rokovi)**

Rok za uspostavu kutije za primjedbe i prijedloge i za početak postupka redovnog mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane putem Anketnog lista je 01.09.2018. godine.

### **Član 15.**

#### **(Prilozi)**

Sastavni dio ovog Pravilnika su:

- a) Prilog 1. Anketni list za mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine,
- b) Prilog 2. Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine.

### **Član 16.**

#### **(Objava i isticanje)**

- (1) Ovaj Pravilnik objaviti na službenoj web-stranici Ministarstva odbrane i istaknuti na vidno mjesto pored kutije za primjedbe i prijedloge.
- (2) Ured za odnose sa javnošću osigurava objavljivanje ovog Pravilnika na službenoj web-stranici Ministarstva odbrane.
- (3) Odjeljenje za opće i zajedničke poslove osigurava isticanje ovog Pravilnika pored kutije za primjedbe i prijedloge.

**Član 17.**  
**(Odgovornosti)**

Za izvršenje ovog Pravilnika odgovorni su sekretar Ministarstva odbrane, zamjenici ministra odbrane i rukovodioci organizacijskih jedinica Ministarstva odbrane.

**Član 18.**  
**(Stupanje na snagu)**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 06-02-3-2308-1/18  
Sarajevo, 02.08.2018. godine

**MINISTRICA**

**Marina Pendeš**

**ANKETNI LIST  
ZA MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA  
MINISTARSTVA ODBRANE BOSNE I HERCEGOVINE**

Poštovani,

Ministarstvo odbrane Bosne i Hercegovine iz svoje nadležnosti pruža usluge brojnim korisnicima po raznim osnovama. Stoga je uspostavilo ovaj anonimni Anketni list radi mjerenja zadovoljstva korisnika usluga.

U cilju unaprijeđenja našeg rada i usluga, molimo da popunite ovaj Anketni list i isti odložite u kutiju za primjedbe i prijedloge.

Prilikom mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine u razmatranje se neće uzimati anketni listovi koji nisu popunjeni u cijelosti, u kojima nije moguće utvrditi iskazane stavove zbog nejasnih i neodređenih odgovora ili nepridržavanja uputstva za popunjavanje, kao i anketni listovi koji uključuju zlonamjerne i uvredljive sadržaje po bilo kojoj osnovi.

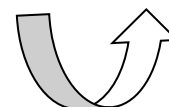
Kako do navedenog ne bi došlo, a imajući uvidu zajednički interes za unaprijeđenje rada i usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine, molimo da u cijelosti popunite ovaj Anketni list prema uputstvu za njegovo popunjavanje.

**UPUTSTVO**

Popunjavanje Anketnog lista vršite na sljedeći način:

- zaokruživanjem jednog od ponuđenih odgovora ispod postavljenih pitanja 1., 2. i 3.,
- zaokruživanjem jednog ili više ponuđenih odgovora ispod postavljenih pitanja 4., 5. i 6.,
- za pitanja 4., 5. i 6. možete opciono ponuditi dodatne odgovore.

Unaprijed hvala



1. *Usluge Ministarstva odbrane koristim više puta:*

**Da**

**Ne**

2. *Odnos zaposlenih prema meni je bio korektan:*

**Da**

**Ne**

3. *Korištenim uslugama sam zadovoljan/nezadovoljna:*

**U potpunosti da**

**Uglavnom da**

**Niti da, niti ne**

**Uglavnom ne**

**U potpunosti ne**

4. *Razlozi mog zadovoljstva su:*

**Efikasnost rješavanja usluge**

**Korektan odnos zaposlenih**

**Pružanje savjeta**

**Drugo (navedite - opciono)**

---

---

---

5. *Razlozi mog nezadovoljstva su:*

**Nerješavanja usluge**

**Nekorektan odnos zaposlenih**

**Drugo (navedite - opciono)**

---

---

---

6. *Kvalitet usluga treba:*

**Zadržati na postojećem nivou**

**Djelimično unaprijediti (navedite u kojem pogledu - opciono)**

---

---

---

**Značajno unaprijediti (navedite u kojem pogledu - opciono)**

---

---

---

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



**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA  
MINISTARSTVA ODBRANE BOSNE I HERCEGOVINE  
„BAROMETAR KVALITETA“**

U \_\_\_\_\_ mjesecu \_\_\_\_\_ godine, popunjeno je \_\_\_\_ anketnih listova za mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine.

Od ukupnog broja, \_\_\_\_\_ anketnih listova nije uzeto u razmatranje prilikom mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine obzirom da nisu popunjeni u cijelosti, u istima nije moguće utvrditi iskazane stavove zbog nejasnih i neodređenih odgovora ili nepridržavanja uputstva za popunjavanje, kao i zbog postojanja zlonamjernih i uvredljivih sadržaja.

Na osnovu analize uredno popunjenih anketnih listova, rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga za navedeni period su kako slijedi:

1. Usluge Ministarstva odbrane više puta koristi \_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_ % .

2. Odnos zaposlenih prema anketiranim osobama je bio:

Korektan u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

Nekorektan u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

3. Korištenim uslugama je:

U potpunosti zadovoljno \_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_%

Uglavnom zadovoljno \_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_%

Niti zadovoljno, niti nezadovoljno \_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_%

Uglavnom nezadovoljno \_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_%

U potpunosti nezadovoljno \_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_%

4. Razlozi zadovoljstva anketiranih osoba su:

Efikasnost rješavanja usluge u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

Korektan odnos zaposlenih u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

Pružanje savjeta u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

Drugo u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ % (navesti)

---

---

5. Razlozi nezadovoljstva anketiranih osoba su:

Nerješavanja usluge u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

Nekorektan odnos zaposlenih u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

Drugo u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ % (navesti)

---

---

6. Anketirane osobe smatraju da kvalitet usluga treba:

Zadržati na postojećem nivou u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ %

Djelimično unaprijediti u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ % (navesti u kojem pogledu)

---

---

Značajno unaprijediti u \_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_ % (navesti u kojem u pogledu)

---

---

**Bosna i Hercegovina**  
**Ministarstvo odbrane/obrane**



**Босна и Херцеговина**  
**Министарство одбране**

**P R A V I L N I K**  
**O PRAĆENJU PRIMJEDBI I PRIJEDLOGA O RADU MINISTARSTVA OBRANE**  
**BOSNE I HERCEGOVINE I ANKETIRANJU O USLUGAMA MINISTARSTVA**  
**OBRANE BOSNE I HERCEGOVINE**

Sarajevo, kolovoz 2018. godine



Temeljem članka 61. Zakona o upravi ("Službeni glasnik BiH", br. 32/02, 102/09 i 72/17) i članka 13. Zakona o obrani Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 88/05), donosim

## **P R A V I L N I K**

### **o praćenju primjedbi i prijedloga o radu Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine i anketiranju o uslugama Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Članak 1.** **(Predmet)**

Ovim Pravilnikom utvrđuje se uspostava postupka praćenja primjedbi i prijedloga o radu Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ministarstvo obrane) i postupka anketiranja o uslugama Ministarstva obrane, a u okviru implementiranja ciljeva i aktivnosti definiranih Revidiranim Akcijskim planom 1. za provedbu Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini.

##### **Članak 2.** **(Rodna jednakost)**

Izrazi koji su u ovom Pravilniku radi preglednosti dati u jednom gramatičkom rodu bez diskriminacije se odnose i na muškarce i na žene.

##### **Članak 3.** **(Definicije)**

Pojmovi korišteni u ovom Pravilniku imaju sljedeće značenje:

- a) praćenje primjedbi i prijedloga o radu Ministarstva obrane je postupak u okviru kojeg se svim zainteresiranim osobama i korisnicima upravnih i drugih usluga Ministarstva obrane omogućava isticanje primjedbi i prijedloga u svezi s radom Ministarstva obrane, obrada i dostava odgovora o primjedbama i prijedlozima, te poduzimanje ili predlaganje odgovarajućih postupaka u svezi sa primjedbama i prijedlozima radi unaprjeđenja rada i usluga Ministarstva obrane,
- b) anketiranje o uslugama Ministarstva obrane je postupak u okviru kojeg se svim zainteresiranim osobama i korisnicima upravnih i drugih usluga Ministarstva obrane omogućava popunjavanje odgovarajućeg anonimnog anketnog lista radi redovitog mjerenja zadovoljstva uslugama i radom Ministarstva obrane i unaprjeđenja istih.

##### **Članak 4.** **(Primjenjivost)**

Ovaj Pravilnik se primjenjuje u Ministarstvu obrane.

## **II. PRAĆENJE PRIMJEDBI I PRIJEDLOGA O RADU MINISTARSTVA OBRANE**

### **Članak 5.**

#### **(Kutija za primjedbe i prijedloge)**

- (1) U cilju omogućavanja isticanja primjedbi i prijedloga u svezi sa radom i uslugama Ministarstva obrane, uspostavlja se kutija za primjedbe i prijedloge.
- (2) Kutija za primjedbe i prijedloge sadrži istaknut natpis „PRIMJEDBE/PRIJEDLOZI“ i postavlja se na prostoru ispred Pisarnice Ministarstva obrane.
- (3) Kutiju za primjedbe i prijedloge uspostavlja Odjeljenje za opće i zajedničke poslove Ministarstva obrane (u daljem tekstu: Odjeljenje za opće i zajedničke poslove).
- (4) Kutija za primjedbe i prijedloge je zapečaćena i otvara se tri (3) puta tjedno, i to ponedjeljkom, srijedom i petkom.

### **Članak 6.**

#### **(Otvaranje i zatvaranje kutije za primjedbe i prijedloge)**

- (1) Načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove određuje osobe koje vrše otvaranje i ponovno pečačenje kutije za primjedbe i prijedloge u dane iz članka 5. stavak (4) ovog Pravilnika, zaključno sa 14,00 sati.
- (2) Nakon otvaranja kutije za primjedbe i prijedloge, načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove konstatira broj zaprimljenih primjedbi i prijedloga i iste dostavlja tajniku Ministarstva obrane u dane iz članka 5. stavak (4) ovog Pravilnika, zaključno sa 15,00 sati.

### **Član 7.**

#### **(Odlaganje i razmatranje primjedbi i prijedloga)**

- (1) Zainteresirane osobe i korisnici usluga Ministarstva obrane koji podnose primjedbe i prijedloge odlažu iste u kutiju za primjedbe i prijedloge.
- (2) Primjedbe i prijedlozi mogu sadržavati navođenje imena, prezimena i adrese podnosioca, kao i biti podnešeni anonimno.
- (3) U razmatranje se ne uzimaju primjedbe i prijedlozi koji uključuju nejasne, neodređene, zlonamjerne i uvredljive sadržaje po bilo kojoj osnovi.

### **Članak 8.**

#### **(Obrada primjedbi i prijedloga)**

- (1) Tajnik Ministarstva obrane izvješćuje ministra obrane i zamjenike ministra obrane o zaprimljenim primjedbama i prijedlozima.
- (2) Ministar obrane i zamjenici ministra obrane, u suradnji s tajnikom Ministarstva obrane, utvrđuju potrebu odgovora ili potrebu poduzimanja odgovarajućih postupaka po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima u cilju unaprjeđenja rada i usluga Ministarstva obrane.
- (3) Po utvrđivanju potrebe iz stavka (2) ovog članka, tajnik Ministarstva obrane dostavlja zaprimljene primjedbe i prijedloge na mjerodavno postupanje rukovoditeljima organizacijskih jedinica Ministarstva obrane.
- (4) Sukladno utvrđenoj potrebi, rukovoditelji organizacijskih jedinica Ministarstva obrane pripremaju odgovor, poduzimaju postupke ili predlažu poduzimanje odgovarajućih postupaka po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima, o čemu izvješćuju tajnika Ministarstva obrane.

- (5) Tajnik Ministarstva obrane izvješćuje ministra obrane i zamjenike ministra obrane o odgovoru, poduzetim ili predloženim postupcima iz stavka (4) ovog članka.
- (6) Ministar obrane i zamjenici ministra obrane iz svoje mjerodavnosti odobravaju postupke i odgovore po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima.

**Članak 9.**  
**(Dostava odgovora)**

Odgovori po zaprimljenim primjedbama i prijedlozima koji nisu dati anonimno dostavljaju se podnositeljima u roku od pet (5) radnih dana od dana zaprimanja primjedbi i prijedloga.

**III. ANKETIRANJE O USLUGAMA MINISTARSTVA OBRANE**

**Članak 10.**  
**(Anketni list)**

- (1) U cilju redovitog mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva odbrane, uspostavlja se anonimni „Anketni list za mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine“ (u daljem tekstu: Anketni list).
- (2) Izgled i sadržaj Anketnog lista prikazan je u Pravitku 1. ovog Pravilnika.
- (3) Anketni list učiniti dostupnim svim zainteresiranim osobama i korisnicima usluga Ministarstva obrane postavljanjem uz kutiju za primjedbe i prijedloge na prostoru ispred Pisarnice Ministarstva obrane, uz istaknuti natpis „ANKETNI LIST ZA MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA MINISTARSTVA ODBRANE“.
- (4) Odjeljenje za opće i zajedničke poslove osigurava izvršenje aktivnosti iz stavka (3) ovog članka, isticanjem natpisa i stalnim postavljanjem najmanje pedeset (50) anketnih listova uz kutiju za primjedbe i prijedloge.

**Članak 11.**  
**(Odlaganje i razmatranje anketnih listova)**

- (1) Zainteresirane osobe i korisnici usluga Ministarstva obrane koji popunjavaju Anketni list odlažu isti u kutiju za primjedbe i prijedloge.
- (2) Rukovoditelji organizacijskih jedinica Ministarstva obrane koje pružaju određene usluge ukazuju svim uposlenim iz svog sastava da zainteresirane osobe i korisnike usluga upućuju na dragovoljno popunjavanje anonimnog Anketnog lista i odlaganje istog u kutiju za primjedbe i prijedloge.
- (3) Prilikom izrade rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane u razmatranje se ne uzimaju anketni listovi koji nisu popunjeni u cijelosti, u kojima nije moguće utvrditi iskazane stavove zbog nejasnih i neodređenih odgovora ili nepridržavanja upute za popunjavanje, kao i anketni listovi koji uključuju zlonamjerne i uvredljive sadržaje po bilo kojem temelju.
- (4) Na cjelovitost Anketnog lista ne utiče nepopunjavanje dijela Anketnog lista u kojem se daju opcioni dodatni odgovori.

**Članak 12.**  
**(Obrada rezultata anketiranja)**

- (1) Načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove u okviru postupka otvaranja kutije za primjedbe i prijedloge osigurava odvajanje anketnih listova i na temelju istih izradu rezultata mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane na mjesečnoj razini.

- (2) Načelnik Odjeljenja za opće i zajedničke poslove će do petog (05.) u tekućem mjesecu za protekli mjesec dostavljati tajniku Ministarstva obrane rezultate iz stavka (1) ovog članka na obrascu „Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine“.
- (3) Izgled i sadržaj obrasca „Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine“ prikazan je u Pravitku 2. ovog Pravilnika.
- (4) Tajnik Ministarstva obrane izvješćuje ministra obrane i zamjenike ministra obrane o dostavljenom rezultatu mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane.

### **Članak 13.**

#### **(Objava i korištenje rezultata anketiranja)**

- (1) Ministar obrane odobrava objavu obrasca „Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine“ na službenoj web-stranici Ministarstva obrane.
- (2) Po odobrenju objave obrasca iz stavka (1) ovog članka, tajnik Ministarstva obrane dostavlja isti Uredu za odnose sa javnošću Ministarstva odbrane (u daljem tekstu: Uredu za odnose sa javnošću) radi mjesečnog objavljivanja na službenoj web-stranici Ministarstva odbrane („barometar kvalitete“).
- (3) Ministar obrane i zamjenici ministra obrane, u suradnji sa tajnikom Ministarstva obrane, utvrđuju potrebu i u cilju unaprjeđenja rada i usluga Ministarstva obrane nalažu mjerodavnim rukovoditeljima organizacijskih jedinica Ministarstva obrane poduzimanje odgovarajućih postupaka sukladno rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane.

## **IV. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 14.**

#### **(Rokovi)**

Rok za uspostavu kutije za primjedbe i prijedloge i za početak postupka redovitog mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane putem Anketnog lista je 01.09.2018. godine.

### **Članak 15.**

#### **(Privitci)**

Sastavni dio ovog Pravilnika su:

- a) Privitak 1. Anketni list za mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine,
- b) Privitak 2. Rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine.

### **Članak 16.**

#### **(Objava i isticanje)**

- (1) Ovaj Pravilnik objaviti na službenoj web-stranici Ministarstva obrane i istaknuti na vidno mjesto pored kutije za primjedbe i prijedloge.
- (2) Ured za odnose sa javnošću osigurava objavljivanje ovog Pravilnika na službenoj web-stranici Ministarstva obrane.
- (3) Odjeljenje za opće i zajedničke poslove osigurava isticanje ovog Pravilnika pored kutije za primjedbe i prijedloge.

**Članak 17.**  
**(Odgovornosti)**

Za izvršenje ovog Pravilnika odgovorni su tajnik Ministarstva obrane, zamjenici ministra obrane i rukovoditelji organizacijskih jedinica Ministarstva obrane.

**Članak 18.**  
**(Stupanje na snagu)**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 06-02-3-2308-1/18  
Sarajevo, 02.08.2018. godine

**MINISTRICA**

**Marina Pendeš**

**ANKETNI LIST  
ZA MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA  
MINISTARSTVA OBRANE BOSNE I HERCEGOVINE**

Poštovani,

Ministarstvo obrane Bosne i Hercegovine iz svoje mjerodavnosti pruža usluge brojnim korisnicima po raznim temeljima. Stoga je uspostavilo ovaj anonimni Anketni list radi mjerenja zadovoljstva korisnika usluga.

U cilju unaprjeđenja našeg rada i usluga, molimo da popunite ovaj Anketni list i isti odložite u kutiju za primjedbe i prijedloge.

Prilikom mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine u razmatranje se neće uzimati anketni listovi koji nisu popunjeni u cijelosti, u kojima nije moguće utvrditi iskazane stavove zbog nejasnih i neodređenih odgovora ili nepridržavanja uputa za popunjavanje, kao i anketni listovi koji uključuju zlonamjerne i uvredljive sadržaje po bilo kojem temelju.

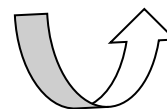
Kako do navedenog ne bi došlo, a imajući uvidu zajednički interes za unaprjeđenje rada i usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine, molimo da u cijelosti popunite ovaj Anketni list prema uputi za njegovo popunjavanje.

**UPUTA**

Popunjavanje Anketnog lista vršite na sljedeći način:

- zaokruživanjem jednog od ponuđenih odgovora ispod postavljenih pitanja 1., 2. i 3.,
- zaokruživanjem jednog ili više ponuđenih odgovora ispod postavljenih pitanja 4., 5. i 6.,
- za pitanja 4., 5. i 6. možete opciono ponuditi dodatne odgovore.

Unaprijed hvala





1. *Usluge Ministarstva obrane koristim više puta:*

**Da**

**Ne**

2. *Odnos zaposlenih prema meni je bio korektan:*

**Da**

**Ne**

3. *Korištenim uslugama sam zadovoljan/nezadovoljna:*

**U potpunosti da**

**Uglavnom da**

**Niti da, niti ne**

**Uglavnom ne**

**U potpunosti ne**

4. *Razlozi mog zadovoljstva su:*

**Efikasnost rješavanja usluge**

**Korektan odnos uposlenih**

**Pružanje savjeta**

**Drugo (navedite - opciono)**

---

---

---

5. *Razlozi mog nezadovoljstva su:*

**Nerješavanja usluge**

**Nekorektan odnos uposlenih**

**Drugo (navedite - opciono)**

---

---

---

6. *Kvalitetu usluga treba:*

**Zadržati na postojećoj razini**

**Djelomično unaprijediti (navedite u kojem pogledu - opciono)**

---

---

---

**Značajno unaprijediti (navedite u kojem pogledu - opciono)**

---

---

---

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

**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA  
MINISTARSTVA OBRANE BOSNE I HERCEGOVINE  
„BAROMETAR KVALITETE“**

U \_\_\_\_\_ mjesecu \_\_\_\_\_ godine, popunjeno je \_\_\_\_\_ anketnih listova za mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine.

Od ukupnog broja, \_\_\_\_\_ anketnih listova nije uzeto u razmatranje prilikom mjerenja zadovoljstva korisnika usluga Ministarstva obrane Bosne i Hercegovine obzirom da nisu popunjeni u cijelosti, u istima nije moguće utvrditi iskazane stavove zbog nejasnih i neodređenih odgovora ili nepridržavanja uputa za popunjavanje, kao i zbog postojanja zlonamjernih i uvredljivih sadržaja.

Na osnovu raščlambe uredno popunjenih anketnih listova, rezultati mjerenja zadovoljstva korisnika usluga za navedeni period su kako slijedi:

1. Usluge Ministarstva obrane više puta koristi \_\_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_\_ % .

2. Odnos uposlenih prema anketiranim osobama je bio:

Korektan u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

Nekorektan u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

3. Korištenim uslugama je:

U potpunosti zadovoljno \_\_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_\_ %

Uglavnom zadovoljno \_\_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_\_ %

Niti zadovoljno, niti nezadovoljno \_\_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_\_ %

Uglavnom nezadovoljno \_\_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_\_ %

U potpunosti nezadovoljno \_\_\_\_\_ anketiranih osoba ili \_\_\_\_\_ %

4. Razlozi zadovoljstva anketiranih osoba su:

Efikasnost rješavanja usluge u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

Korektan odnos uposlenih u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

Pružanje savjeta u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

Drugo u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ % (navesti)

---

---

5. Razlozi nezadovoljstva anketiranih osoba su:

Nerješavanja usluge u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

Nekorektan odnos uposlenih u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

Drugo u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ % (navesti)

---

---

6. Anketirane osobe smatraju da kvalitet usluga treba:

Zadržati na postojećoj razini u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ %

Djelomično unaprijediti u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ % (navesti u kojem pogledu)

---

---

Značajno unaprijediti u \_\_\_\_\_ slučajeva ili \_\_\_\_\_ % (navesti u kojem u pogledu)

---

---

**Босна и Херцеговина  
Министарство одбране**



**Bosna i Hercegovina  
Ministarstvo odbrane/obrane**

**П Р А В И Л Н И К**  
**О ПРАЋЕЊУ ПРИМЈЕДБИ И ПРИЈЕДЛОГА О РАДУ МИНИСТАРСТВА ОДБРАНЕ**  
**БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ И АНКЕТИРАЊУ О УСЛУГАМА МИНИСТАРСТВА**  
**ОДБРАНЕ БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ**

Сарајево, август 2018. године



На основу члана 61. Закона о управи ("Службени гласник БиХ", бр. 32/02, 102/09 и 72/17) и члана 13. Закона о одбрани Босне и Херцеговине ("Службени гласник БиХ", бр. 88/05), доносим

## **П Р А В И Л Н И К**

**о праћењу примједби и приједлога о раду Министарства одбране Босне и Херцеговине и анкетирању о услугама Министарства одбране Босне и Херцеговине**

### **I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.** **(Предмет)**

Овим Правилником утврђује се успостава поступка праћења примједби и приједлога о раду Министарства одбране Босне и Херцеговине (у даљем тексту: Министарство одбране) и поступка анкетирања о услугама Министарства одбране, а у оквиру имплементације циљева и активности дефинисаних Ревидираним Акцијским планом 1. за провођење Стратегије реформе јавне управе у Босни и Херцеговини.

#### **Члан 2.** **(Родна једнакост)**

Изрази који су у овом Правилнику ради прегледности дати у једном граматичком роду без дискриминације се односе и на мушкарце и на жене.

#### **Члан 3.** **(Дефиниције)**

Појмови кориштени у овом Правилнику имају сљедеће значење:

- а) праћење примједби и приједлога о раду Министарства одбране је поступак у оквиру којег се свим заинтересованим особама и корисницима управних и других услуга Министарства одбране омогућава истицање примједби и приједлога у вези с радом Министарства одбране, обрада и достава одговора о примједбама и приједлозима, те подузимање или предлагање одговарајућих поступака везано за примједбе и приједлоге ради унапријеђења рада и услуга Министарства одбране,
- б) анкетирање о услугама Министарства одбране је поступак у оквиру којег се свим заинтересованим особама и корисницима управних и других услуга Министарства одбране омогућава попуњавање одговарајућег анонимног анкетног листа ради редовног мјерења задовољства са услугама и радом Министарства одбране и унапријеђења истих.

#### **Члан 4.** **(Примјењивост)**

Овај Правилник се примјењује у Министарству одбране.

## **II. ПРАЋЕЊЕ ПРИМЈЕДБИ И ПРИЈЕДЛОГА О РАДУ МИНИСТАРСТВА ОДБРАНЕ**

### **Члан 5.**

#### **(Кутија за примједбе и приједлоге)**

- (1) У циљу омогућавања истицања примједби и приједлога у вези са радом и услугама Министарства одбране, успоставља се кутија за примједбе и приједлоге.
- (2) Кутија за примједбе и приједлоге садржи истакнут натпис „ПРИМЈЕДБЕ/ПРИЈЕДЛОЗИ“ и поставља се на простору испред Писарнице Министарства одбране.
- (3) Кутију за примједбе и приједлоге успоставља Одјељење за опште и заједничке послове Министарства одбране (у даљем тексту: Одјељење за опште и заједничке послове).
- (4) Кутија за примједбе и приједлоге је запечећена и отвара се три (3) пута седмично, и то понедјељком, сриједом и петком.

### **Члан 6.**

#### **(Отварање и затварање кутије за примједбе и приједлоге)**

- (1) Начелник Одјељења за опште и заједничке послове одређује особе које врше отварање и поновно печећење кутије за примједбе и приједлоге у дане из члана 5. став (4) овог Правилника, закључно са 14,00 сати.
- (2) Након отварања кутије за примједбе и приједлоге, начелник Одјељења за опште и заједничке послове констатује број запримљених примједби и приједлога и исте доставља секретару Министарства одбране у дане из члана 5. став (4) овог Правилника, закључно са 15,00 сати.

### **Члан 7.**

#### **(Одлагање и разматрање примједби и приједлога)**

- (1) Заинтересоване особе и корисници услуга Министарства одбране који подносе примједбе и приједлоге одлажу исте у кутију за примједбе и приједлоге.
- (2) Примједбе и приједлози могу садржавати навођење имена, презимена и адресе подносиоца, као и бити поднешени анонимно.
- (3) У разматрање се не узимају примједбе и приједлози који укључују нејасне, неодређене, злонамјерне и увредљиве садржаје по било којој основи.

### **Члан 8.**

#### **(Обрада примједби и приједлога)**

- (1) Секретар Министарства одбране извјештава министра одбране и замјенике министра одбране о запримљеним примједбама и приједлозима.
- (2) Министар одбране и замјеници министра одбране, у сарадњи са секретаром Министарства одбране, утврђују потребу одговора или потребу подузимања одговарајућих поступака по запримљеним примједбама и приједлозима у циљу унапријеђења рада и услуга Министарства одбране..
- (3) По утврђивању потребе из става (2) овог члана, секретар Министарства одбране доставља запримљене примједбе и приједлоге на надлежно поступање руководиоцима организацијских јединица Министарства одбране.
- (4) У складу са утврђеном потребом, руководиоци организацијских јединица Министарства одбране припремају одговор, подузимају поступке или предлажу подузимање одговарајућих поступака по запримљеним примједбама и приједлозима, о чему извјештавају секретара Министарства одбране.

- (5) Секретар Министарства одбране извјештава министра одбране и замјенике министра одбране о одговору, подузетим или предложеним поступцима из става (4) овог члана.
- (6) Министар одбране и замјеници министра одбране из своје надлежности одобравају поступке и одговоре по заprimљеним примједбама и приједлозима.

**Члан 9.**  
**(Достава одговора)**

Одговори по заprimљеним примједбама и приједлозима који нису дати анонимно достављају се подносиоцима у року од пет (5) радних дана од дана заprimања примједби и приједлога.

**II. АНКЕТИРАЊЕ О УСЛУГАМА МИНИСТАРСТВА ОДБРАНЕ**

**Члан 10.**  
**(Анкетни лист)**

- (1) У циљу редовног мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране, успоставља се анонимни „Анкетни лист за мјерење задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине“ (у даљем тексту: Анкетни лист).
- (2) Изглед и садржај Анкетног листа приказан је у Прилогу 1. овог Правилника.
- (3) Анкетни лист учинити доступним свим заинтересованим особама и корисницима услуга Министарства одбране постављањем уз кутију за примједбе и приједлоге на простору испред Писарнице Министарства одбране, уз истакнути натпис „АНКЕТНИ ЛИСТ ЗА МЈЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА МИНИСТАРСТВА ОДБРАНЕ“.
- (4) Одјелење за опште и заједничке послове обезбјеђује извршење активности из става (3) овог члана, истицањем натписа и сталним постављањем најмање педесет (50) анкетних листова уз кутију за примједбе и приједлоге.

**Члан 11.**  
**(Одлагање и разматрање анкетних листова)**

- (1) Заинтересоване особе и корисници услуга Министарства одбране који попуњавају Анкетни лист одлажу исти у кутију за примједбе и приједлоге.
- (2) Руководиоци организацијских јединица Министарства одбране које пружају одређене услуге указују свим запосленим из свог састава да заинтересоване особе и кориснике услуга упућују на добровољно попуњавање анонимног Анкетног листа и одлагање истог у кутију за примједбе и приједлоге.
- (3) Приликом израде резултата мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране у разматрање се не узимају анкетни листови који нису попуњени у цијелости, у којима није могуће утврдити исказане ставове због нејасних и неодређених одговора или непридржавања упутства за попуњавање, као и анкетни листови који укључују злонамјерне и увредљиве садржаје по било којој основи.
- (4) На цјеловитост Анкетног листа не утиче непопуњавање дијела Анкетног листа у којем се дају опциони додатни одговори.

**Члан 12.**  
**(Обрада резултата анкетирања)**

- (1) Начелник Одјелења за опште и заједничке послове у оквиру поступка отварања кутије за примједбе и приједлоге обезбјеђује одвајање анкетних листова и на основу истих израду резултата мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране на мјесечном нивоу.

- (2) Начелник Одјелења за опште и заједничке послове ће до петог (05.) у текућем мјесецу за протекли мјесец достављати секретару Министарства одбране резултате из става (1) овог члана на обрасцу „Резултати мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине“.
- (3) Изглед и садржај обрасца „Резултати мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине“ приказан је у Прилогу 2. овог Правилника.
- (4) Секретар Министарства одбране извјештава министра одбране и замјенике министра одбране о достављеном резултату мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране.

### **Члан 13.**

#### **(Објава и кориштење резултата анкетања)**

- (1) Министар одбране одобрава објаву обрасца „Резултати мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине“ на службеној web-страници Министарства одбране.
- (2) По одобрењу објаве обрасца из става (1) овог члана, секретар Министарства одбране доставља исти Канцеларији за односе са јавношћу Министарства одбране (у даљем тексту: Канцеларија за односе са јавношћу) ради мјесечног објављивања на службеној web-страници Министарства одбране („барометар квалитета“).
- (3) Министар одбране и замјеници министра одбране, у сарадњи са секретаром Министарства одбране, утврђују потребу и у циљу унапријеђења рада и услуга Министарства одбране налажу надлежним руководиоцима организацијских јединица Министарства одбране подузимање одговарајућих поступака у складу са резултатима мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране.

## **IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 14.**

#### **(Рокови)**

Рок за успоставу кутије за примједбе и приједлоге и за почетак поступка редовног мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране путем Анкетног листа је 01.09.2018. године.

### **Члан 15.**

#### **(Прилози)**

Саставни дио овог Правилника су:

- а) Прилог 1. Анкетни лист за мјерење задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине,
- б) Прилог 2. Резултати мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине.

### **Члан 16.**

#### **(Објава и истицање)**

- (1) Овај Правилник објавити на службеној web-страници Министарства одбране и истакнути на видно мјесто поред кутије за примједбе и приједлоге.
- (2) Канцеларија за односе са јавношћу обезбјеђује објављивање овог Правилника на службеној web-страници Министарства одбране.
- (3) Одјелење за опште и заједничке послове обезбјеђује истицање овог Правилника поред кутије за примједбе и приједлоге.

**Члан 17.**  
**(Одговорности)**

За извршење овог Правилника одговорни су секретар Министарства одбране, замјеници министра одбране и руководиоци организацијских јединица Министарства одбране.

**Члан 18.**  
**(Ступање на снагу)**

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

Број: 06-02-3-2308-1/18  
Сарајево, 02.08.2018. године

**МИНИСТАР**

**Марина Пендеш**



**АНКЕТНИ ЛИСТ  
ЗА МЈЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА  
МИНИСТАРСТВА ОДБРАНЕ БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ**

Поштовани,

Министарство одбране Босне и Херцеговине из своје надлежности пружа услуге бројним корисницима по разним основама. Стога је успоставило овај анонимни Анкетни лист ради мјерења задовољства корисника услуга.

У циљу унапријеђења нашег рада и услуга, молимо да попуните овај Анкетни лист и исти одложите у кутију за примједбе и приједлоге.

Приликом мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине у разматрање се неће узимати анкетни листови који нису попуњени у цијелости, у којима није могуће утврдити исказане ставове због нејасних и неодређених одговора или непридржавања упутства за попуњавање, као и анкетни листови који укључују злонамјерне и увредљиве садржаје по било којој основи.

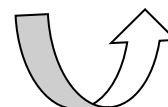
Како до наведеног не би дошло, а имајући увиду заједнички интерес за унапријеђење рада и услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине, молимо да у цијелости попуните овај Анкетни лист према упутству за његово попуњавање.

**УПУТСТВО**

Попуњавање Анкетног листа вршите на сљедећи начин:

- заокруживањем једног од понуђених одговора испод постављених питања 1., 2. и 3.,
- заокруживањем једног или више понуђених одговора испод постављених питања 4., 5. и 6.,
- за питања 4., 5. и 6. можете опционо понудити додатне одговоре.

Унапријед хвала



1. *Услуге Министарства одбране користим више пута:*

**Да**

**Не**

2. *Однос запослених према мени је био коректан:*

**Да**

**Не**

3. *Коришћеним услугама сам задовољан/незадовољна:*

**У потпуности да**

**Углавном да**

**Нити да, нити не**

**Углавном не**

**У потпуности не**

4. *Разлози мог задовољства су:*

**Ефикасност рјешавања услуге**

**Коректан однос запослених**

**Пружање савјета**

**Друго (наведите - опционо)**

---

---

---

5. *Разлози мог незадовољства су:*

**Нерјешавања услуге**

**Некоректан однос запослених**

**Друго (наведите - опционо)**

---

---

---

6. *Квалитет услуга треба:*

**Задржати на постојећем нивоу**

**Дјелимично унаприједити (наведите у којем погледу - опционо)**

---

---

---

**Значајно унаприједити (наведите у којем погледу - опционо)**

---

---

---

Датум: \_\_\_\_\_

**РЕЗУЛТАТИ МЈЕРЕЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА  
МИНИСТАРСТВА ОДБРАНЕ БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ  
„БАРОМЕТАР КВАЛИТЕТА“**

У \_\_\_\_\_ мјесецу \_\_\_\_\_ године, попуњено је \_\_\_\_\_ анкетних листова за мјерење задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине.

Од укупног броја, \_\_\_\_\_ анкетних листова није узето у разматрање приликом мјерења задовољства корисника услуга Министарства одбране Босне и Херцеговине обзиром да нису попуњени у цијелости, у истима није могуће утврдити исказане ставове због нејасних и неодређених одговора или непридржавања упутства за попуњавање, као и због постојања злонамјерних и увредљивих садржаја.

На основу анализе уредно попуњених анкетних листова, резултати мјерења задовољства корисника услуга за наведени период су како слиједи:

1. Услуге Министарства одбране више пута користи \_\_\_\_\_ анкетираних особа или \_\_\_\_\_ % .

2. Однос запослених према анкетираним особама је био:

Коректан у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

Некоректан у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

3. Кориштеним услугама је:

У потпуности задовољно \_\_\_\_\_ анкетираних особа или \_\_\_\_\_ %

Углавном задовољно \_\_\_\_\_ анкетираних особа или \_\_\_\_\_ %

Нити задовољно, нити незадовољно \_\_\_\_\_ анкетираних особа или \_\_\_\_\_ %

Углавном незадовољно \_\_\_\_\_ анкетираних особа или \_\_\_\_\_ %

У потпуности незадовољно \_\_\_\_\_ анкетираних особа или \_\_\_\_\_ %

4. Разлози задовољства анкетираних особа су:

Ефикасност рјешавања услуге у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

Коректан однос запослених у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

Пружање савјета у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

Друго у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ % (навести)

---

---

5. Разлози незадовољства анкетираних особа су:

Нерјешавања услуге у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

Некоректан однос запослених у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

Друго у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ % (навести)

---

---

6. Анкетиране особе сматрају да квалитет услуга треба:

Задржати на постојећем нивоу у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ %

Дјелимично унаприједити у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ % (навести у којем погледу)

---

---

Значајно унаприједити у \_\_\_\_\_ случајева или \_\_\_\_\_ % (навести у којем погледу)

---

---