



## Ispitivanje zadovoljstva korisnika

### Eksperti sa Liste eksperata koji su bili članovi Komisije za izbor u organima državne službe u Federaciji BiH.

U okviru realizacije aktivnosti iz Akcionog plana o upravljanju kvalitetom (CAF) u Agenciji za državnu službu FBiH 2020-2022, provedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga Agencije s ciljem unapređenja rada i poboljšanja u pružanju usluga.

**Cijna grupa:** Eksperti sa Liste eksperata koji su bili članovi Komisije za izbor državnih službenika u organima državne službe u Federaciji BiH.

**Vremenski okvir:** Ispitivanje je izvršeno u drugom mjesecu 2022. godine

U nastavku slijedi interpretacija rezultata sprovedene ankete.

#### 1. Navedite Vašu stručnu spremu i službeno zvanje?

Svi ispitanici su u svojim odgovorima naveli da posjeduju VSS.

U pogledu službenog zvanja, podaci koje su ispitanici koji su naveli mogu se grupisati na slijedeći način:

- diplomirani pravnici – 34 ispitanika,
- diplomirani ekonomisti – 9 ispitanika,
- magistar ekonomskih nauka - 3 ispitanika,
- magistar prava- 2 ispitanika,
- diplomirani inženjeri različitih oblasti (hemije, arhitekture, saobraćaja i komunikacija, rudarstva, poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, i sl.) -16 ispitanika,
- docent doktor – 2 ispitanika
- magistar edukacijskih nauka, profesor pedagogije – 2 ispitanika
- Psiholog – 2 ispitanika
- profesor književnosti BiH naroda i bosanskog jezika - 1 ispitanik

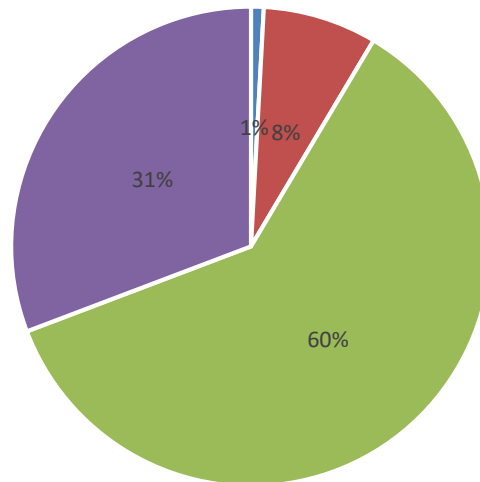
U nastavku se nalaze ostali odgovori u pogledu službenog zvanja:

MAGISTERIJ
Magistar sigurnosti
Magistar kriminalistike
Magistar tehničkih nauka iz oblasti građevinarstva
Magistar nauka iz oblasti komunikologije
Magistar socijalnog rada
Magistar geologije
Magistar/diplomirani inženjer sigurnosti i zaštite na radu i zaštite od požara



Magistar finansijskog menadzmenta (EFSA) i ovlaseni interni revizor za javni sektor
<b>DOKTORAT</b>
doktor humanističkih nauka, uža naučna oblast Lingvistika
Doktor nauka iz oblasti sociologije
doktor ekonomskih nauka
doc.dr.sc.geologije
Doktor društvenih nauka iz područja ekonomije

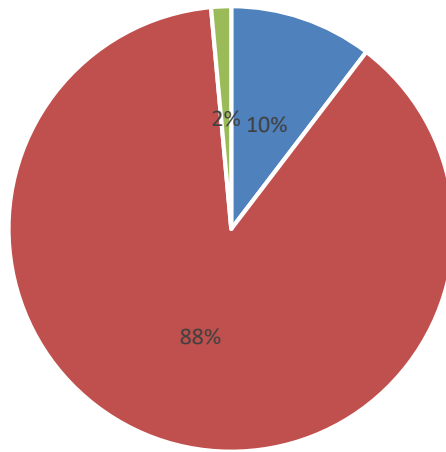
## 2. Navedite dužinu radnog staža u struci?



■ Do 5 godina ■ 5-10 godina ■ 10-20 godina ■ Preko 20 godina

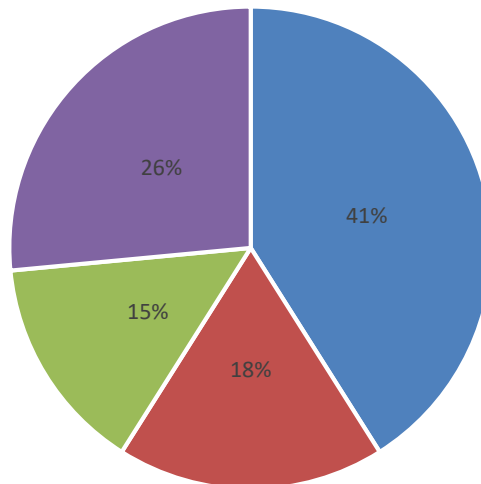


### 3. Koliko se dugo nalazite na listi eksperata?



■ Od početka rada Agencije ■ Do 5 godina ■ Do 10 godina ■

### 4. Koliko ste imali angažmana u radu Komisija za izbor?



■ od 1 do 5 ■ 10 i više ■ od 5 do 10 ■ nisam imao/la angažman

## **5. Da li smatrate da ste trebali biti češće angažovani? Ako DA, molim navedite zašto**

Najveći broj ispitanika je dao odgovor da smatraju da bi trebali češće biti angažovani zbog svojih kompetencija, a u nastavku su i određeni odgovori:

- Da. Smatram da svojim kompetencijama doprinijeti u radu Komisije
- Da, budući da imam dugogodišnje iskustvo u državnoj službi i direktno sam uključena u poslove kadrovske politike
- Da, jer smatram da je iskustvo na ovim poslovima nužno za kvalitetnije obavljanje posla
- Da, zbog stručnosti, radnog staža i iskustva
- Da. Smatram da svojim kompetencijama i poznavanjem komunikacijskih vještina, timskim radom, aktivnim slušanjem, mogu doprinijeti boljem i kvalitetnijem radu komisije, posebno zbog toga što svaki kandidat koji pristupi intervjuu treba da zadovolji osnove vještine komunikacije, da gradi konstruktivne i produktivne odnose, kao i odluke zasnovane na činjenicama i visokom stepenu produktivnosti koje i sama poznajem,
- Radio sam preko deset godina kao organizator posla i preko pet godina sam bio odgovorno lice i rukovodilac većeg kolektiva. Više od tri godine radim na poziciji Federalni inspektor. Mislim da mogu biti koristan sa svojim kompetencijama i dugogodišnjem iskustvom, a timski rad mi čini zadovoljstvo,
- Da, iz razloga ogromnog iskustva i znanja iz oblasti zaštite i spašavanja odnosno zaštite od požara i vatrogastva.

Zatim, određeni ispitanici smatraju da bi trebali biti češće angažovani kako bi kroz rad u komisijama unaprijedili i svoje stručne kvalifikacije, a u nastavku su i određeni odgovori:

- Da, kako bismo dobili priliku da steknemo iskustva u radu komisija i damo svoj doprinos shodno oblastima za koje smo specijalizirani,
- DA, zbog održavanja kontinuiteta u radu. Češći angažman poboljšava i kvalitet obavljanja ovog posla.
- Da, to je prilika za stručno i profesionalno napredovanje, osnaživanje profesionalizma i individualnih kompetencija,
- Smatram da sam bila dovoljno puta s obzirom na broj eksperata u HNK , ali naravno da bih željela što veći angažman koji proširuje moje znanje i vještine.

### **Ostali odgovori:**

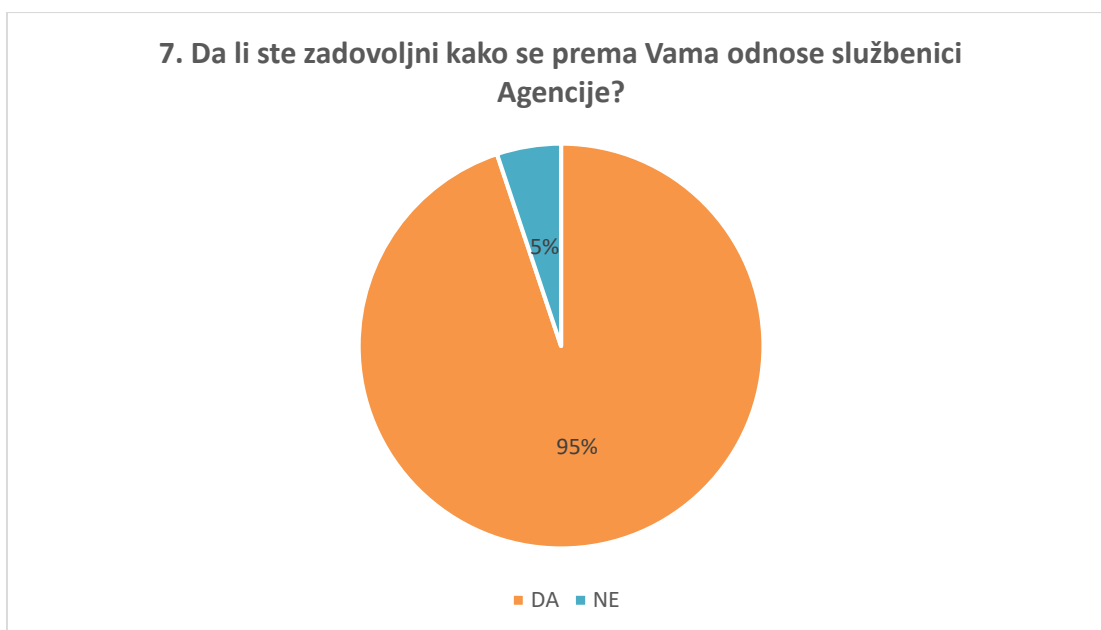
- Da, jer nisam do sada angažirana
- Da, jer sam bio dosada samo dva puta.
- Da, obzirom da u proteklom periodu sam bio angažovan isključivo kao predstavnik organa kantonalne uprave za koji je raspisivan javni konkurs, te nisam bio angažovan kao član komisije sa važeće liste eksperata.
- Da, na federalnoj razini iz razloga što sam bio na listi 2 godine bez angažmana.

**6. Navedite Vaša zapažanja o načinu provođenja stručnog ispita (prednosti i nedostaci)**

PREDNOSTI	NEDOSTACI
značajna podrška komisiji od strane službenika ADS, jednostavnost i transparentnost	Molim da se obrati pažnja vezano za IT komponentu, tj. opremu koja se koristi prilikom provođenja stručnog ispita. Tople sugestije za inoviranje opreme
Adekvatno i profesionalo su provedeni stručni ispiti adekvatan način testiranja i neznatan uticaj komisije na odabir kandidata.	mogućnost greške u sistemu prilikom odabira pitanja, ograničenja na usmenom dijelu (intervju) i samim tim nedovoljan uvid u kvalitet kandidata
Jednostavnost, brzina	smatram da komisija treba da broji 5 članova od kojih će tri člana biti sa liste eksperata kako se ne bi neutralizirao uticaj eksperta od strane članova komisije iz organa koji vrši popunu radnog mjesta
Prednost je što svaki kandidat ima na raspolaganju dovoljno vremena za pismeni dio, a također svakom kandidatu je omogućen intervju te se kroz razgovor stječe kompletnija slika o kandidatu.	povremeno duži rok čekanja za održavanjem IOZ i stručnog ispita u okviru konkursne procedure
brzina prilikom polaganja, čitav koncept testa koji omogućava provjeru znanja kandidata za konkretno radno mjesto	smatram da usmeni dio ne treba biti nastavak pismenog dijela, te da intervju treba više posvetiti samoj ličnosti kandidata i njegovoj sposobnosti komunikacije kao i psiho-fizičkoj sposobnosti. Nedostaci su kroz pitanja iz različitih zakona, koje pripreme kandidati za svaki ispit posebno, nisu stvarni pokazatelj znanja i sposobnosti kandidata; Agencija može napraviti propust prilikom analize dostavljene dokumentacije od strane kandidata, a da organ na čiju inicijativu je raspisan stručni ispit (konkurs) nema pristup dokumentaciji kandidata kojom dokazuje da posjeduje traženo zvanje i godine radnog staža.
pitanja se pripremaju neposredno pred ispit	Komplikovan i dugotrajan sistem unošenja pitanja,
pruža se prilika svim kandidatima za provjeru znanja	dva člana Komisije su iz organa
Način provođenja ispita i transparentnost rada	postoji manipulacija s rezultatima stručnog ispita jer nisu svi kandidati prisutni na intervjuu
Načinom izbora pitanja za stručni ispit osigurava nepristrasnost članova komisije,	veliki broj propisa koji se objave za stručni ispit do najsitnijih detalja da se sve pokrije što raspisao radno mjesto treba raditi dakle veliki broj zakona i podzakonskih akata
Pitanja se biraju putem sistema na kompjuteru	postoji mogućnost da se pitanja sa tačnim odgovorima mogu dostaviti kandidatima na što Komisija ne može utjecati ili malo utječe

Visok stepen stručnosti članova komisija	Mali broj članova (eksperata) komisije, sa povećanjem broja članova komisije (eksperata) unaprijedit će se objektivnost postupka ispita
Svi kandidati obaviješteni o literaturi koju trebaju pripremiti za pismeni i usmeni dio stručnog ispita	Test se radi pod imenom i prezimenom kandidata, a ne sa šifrom za kandidate
Način na koji se obavlja stručni ispit na USK, a kojem sam ja prisustvovala kao ekspert smatram da je vrlo profesionalan i transparentan. Sve se pravovremeno priprema, nema prostora za malverzaciju i zloupotrebu.	nije moguće da komisija postavlja praktična pitanja iz struke, a vezano za radno mjesto, mimo pitanja iz zakona. Također komisiji bi trebalo omogućiti uvid u biografije kandidata.
Procedura provedbe stručnog ispita ima jasno propisane elemente, rokove i sadržaj	Nedostatatak vremena za bolje upoznavanje kandidata, uvid u dostavljenu dokumentaciju
Jednak tretman prema svim kandidatima	pitanja za ispit trebaju biti postavljena iz struke, tj konkretno posla koji treba kandidat obavljati, a ne iz vazeće zakonake regulative (koja je u biti promjenljiva).
Komisija je najčešće stručna i odgovorna prema svom zadatku	jako kratak rok za pripremu stručnog ispita, obzirom da se literatura objavljuje par dana prije samog termina ispita. Iskustveno znam da mnogi kandidati se zaista spremaju za te ispite, te ukoliko imate veliki broj propisa nemoguće je spremati sve.
Pitanja se formiraju pred ispit dva sata, usmeni odmah nakon intervjua, dovoljno vremena za izradu pismenog djela ispita	sa liste uspješnih ne bira se najuspješniji kandidat
Način provođenja stručnog ispita je regulisan podzakonskim propisom i kao takav je objektivno dobro uređen.	moglo bi se poraditi na sticanju vještina potrebnih za sprovođenje samog intervjua
Zahvaćene posebne oblasti kako bi se dobila kompletna i cjelovita slika o kandidatu.	podložnost komisije različitim uticajima kroz favoriziranje određenih kandidata na ispitima.
	Nakon izmjena Zakona o državnoj službi rukovodioci mogu da biraju kandidata kojeg žele bez obzira na poziciju na kojoj su na listi uspješnih kandidata; smatram da se time u potpunosti izgubila svrha stručnog ispita, a pogotovo ocjenjivanja i bodovanja;
	Poznavanje literature ne govori puno o kompetencijama kandidata jer je posao nije samo puka primjena propisa. Mišljenja sam da se provođenje stručnog ispita treba kontinuirano unapređivati pa za početak uz dokumentaciju barem tražiti preporuke ranijih poslodavaca.
	Rezultati stručnog ispita ne odražavaju uvijek da je najbolji onaj koji je osvojio najveći broj bodova i ne odražava potpune kompetencije polaznika i mislim da se više treba fokusirati na Okvir kompetencija

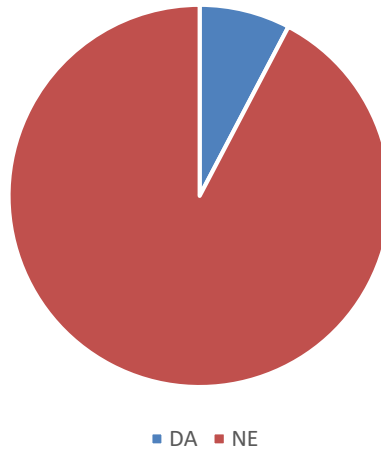
	polaznika.
	Nekad nefunkcioniranje opreme ADS-a kada se stručni ispit održava van prostorija ADS-a, tehnička opremljenost, prostorni kapaciteti
	Nedovoljna posvećenost kompetencijama za predmetno radno mjesto.
	Dva člana komisije imenovana ispred organa uprave imaju mogućnost da unaprijed pripreme pitanja za pojedine kandidate i time kandidate dovedu u neravnopravan položaj
	Kod usmenog ispita svi kandidati moraju imati ista pitanja
	Psiholozi nisu obavezni članovi komisije, jer je jedna od ključnih kompetencija za 21 vijek socio-emocionalna kompetencija, poznavanje sebe i upravljanje sobom.



Ako NE, molimo navedite zašto?

- Ne. Nisam uopce kontaktiran da bih bio clan Komisije,

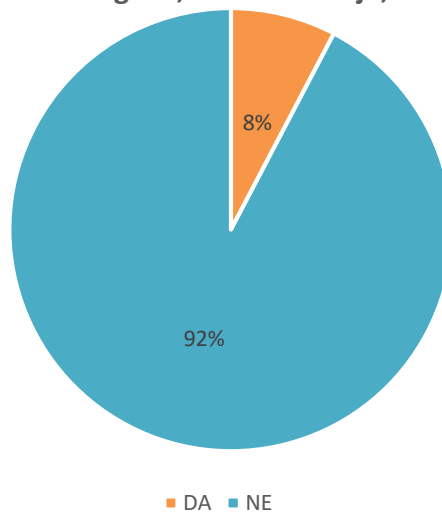
**8. Da li ste imali konfliktnih situacija u toku stručnih ispita sa drugim članovima Komisije, kandidatima ili službenicima Agencije?**



**Ako je Vaš odgovor DA, molimo navedite zašto:**

- Ne uvijek ali se zna desiti posebno ako se članovi poznaju od ranije pa i nisu u nekim dobrim odnosima u mom radu za ovih godina imala sam takve dvije situacije u kojima nisam ja učestvovala nego druge kolege,
- Da, jednom. U pitanju je bila primjedba na djelimično tačne opcije koju druga strana nije htjela prihvatiti,
- Da, u pogledu neslaganja oko načina koncipiranja pitanja i relevantnosti pitanja za konkretnu poziciju za koju se kreiraju. Insistiranje određenih članova na pitanjima koja se odnose na tačne datume, rokove i sl, smatram neopravdanim , jer ista nisu adekvatan pokazatelj znanja određenog kandidata.

**9. Da li ste bili u situaciji da se na Vas vrši uticaj s ciljem davanja neopravdane prednosti nekom kandidatu na stručnom ispitu (uticaj od strane rukovodioca organa, člana komisije, kandidata i sl.)?**





**10. Ako je na prethodno pitanje odgovor DA, molimo opišite na koji je način vršen uticaj, od koga, kako ste reagovali?**

- Ignorisao sam i odbio takve utjecaje i postupio sam profesionalno,
- Organ uprave većinom preferira određene kandidate, postupam uvijek transparentno i profesionalno

**11. Navedite prijedloge za unapređenje stručnog ispita (pismeni dio i intervju)**

PISMENI DIO STRUČNOG ISPITA	USMENI DIO STRUČNOG ISPITA
Baza pitanja, za različite oblasti jer često se desi da neka pitanja budu manje jasna ili neprecizno postavljena, možda da se razmisli o nekim eventualno obaveznim minimuma ili kriterija za formulisanje pitanja, te elektronsko testiranje	Poboljšati komunikaciju sa kandidatima, dati mogućnost za veću procjenu komunikacijskih vještina, motivaciju kod kandidata i uvidjeti na koji način kandidati imaju sposobnost kritičkog mišljenja, kako pristupaju odgovornom rješavanju problema i da li su spremni na poduzetničko reagovanje i rješavanje konfliktnih situacija.
više uvoditi praktične zadatke iz opisa poslova radnog mjesta	fokusirati se na Okvir kompetencija polaznika (sposobnost rješavanja složenih zadataka tokom procjene kompetencija, proces odabira kandidata kroz prizmu kompetencija, sposobnost razmjene stečenog znanja i informacija sa drugima i dr.).
Nema potrebe za pripremom 20 pitanja pa onda smanjivanje na 10. Sasvim je uredu da se pripremi 10 pitanja za pismeni ispit	Smatram da je potrebno sugerisati od strane službenika ADS FBiH da se za usmeni dio stručnog ispita sugerise članovima Komisije da pripreme što više pitanja za Intervju, kako bi što kvalitetnije mogli ispitati i ocjeniti kandidata. Ista pitanja svim kandidatima na Intervju su po mom mišljenju neefikasna, ne daju željeni učinak!
Pitanja na pismenom dijelu stručnog ispita trebaju biti tačno i jasno formulisana, utemeljena na predviđenom zakonskom okviru, a ne na ličnim interpretacijama zakona pojedinih članova komisije	trajanje samog intervju je u praksi uglavnom prekratko! Mislim da se u praksi koristi jako malo vremena za ispitivanje kandidata, iako je po važem propisu limitirano da isti može trajati najduže 30 min., moje lično iskustvo u radu ovih komisija je da članovi komisije uglavnom koriste nekih 5 min. što je po meni nedovoljno za neku ličnu prezentaciju kandidata, pa samim tim i objektivnu ocjenu od strane člana Komisije
uvesti kraći praktični zadatak kao jedno od pitanja na ispitu, vezano za opis radnog mjesta tipa odgovora na neki zahtjev, oblik rješenja, uvjerenja, poziv., ....kako bi postupili u datoj situaciji	komisija bi trebala da dobije na uvid biografije kandidata
Esejski vid pismenog ispita	potreban bolji uvid u radno iskustvo i fizička izdvojenost kandidata koji idu na usmeni

	ispit i/ili da se na početku pismenog ispita jasno jasno naglasi da su pitanja za usmeni ista za sve i da se ista ne govore, jer time smanjujete šanse da budete izabrani
Pismeni dio ispita trebao bi se provoditi pisanjem na računaru i pod šiframa, vremenski period ne bi trebao biti duži od 30 minuta za državne službenike i 45 minuta za rukovodeće državne službenike	Kako se u USK u skladu s kantonalnim zakonom o državnoj službi bira kandidat s najvećim brojem bodova, smatram da bi se procedure oko intervjuja trebale malo bolje definirati. Naime, dešava se da nekoliko kandidata osvoji isti broj bodova te se mora provoditi intervju. Moje mišljenje je da se za potrebe intervjuja treba da razviju standardizirane procedure i jasna uputstva.
Veci broj pitanja na testu	Da intervju bude javan u smislu da svi kandidati koji imaju pravo pristupa intervjuu mogu gledati kako odgovara drugi kandidat.

#### **Ostali odgovori koji su dati se odnose na kompletnu proceduru stručnog ispita:**

- Mislim da bi se u organe državne službe zapošljavali kvalitetniji kadrovi kada bi sastav komisije bio drugačiji, npr. sa liste eksperata dva člana a jedan član iz organa uprave.
- Povećanje broja članova komisije, u smislu povećanja broja eksternih članova (eksperata),
- Svi članovi komisije trebaju biti izvan organa, omogućiti da samo najuspješniji mogu biti odabrani, smanjiti mogućnost preferiranja određenih kandidata
- Generalno: Mislim da bi se značajno poboljšao proces selekcije kandidata kada bi se uveli psihološki testovi kao dio obaveznog testiranja.
- Prijedlog je da se onemogućiti članovima Komisije korištenje mobilnog telefona za vrijeme pripreme ispitnih pitanja kao i u toku samog ispita.

#### **12. Prijedlozi za unapređenje zaštite integriteta stručnog ispita**

##### **Prijedlozi koji su dati, a koji se odnosi na samu Komsiju za izbor:**

- Smanjiti broj članova komisije iz organa koji traži zaposlenje
- Da se ne znaju imena članova komisije, da kandidati ne znaju članove komisije dok ne uđu na ispit, te da članovi komisije nemaju na uvid liste kandidata prije ispita,
- Ograničiti korištenje mobilnih uređaja članovima komisije
- Dodatne obuke za članove Komisija,
- Prijedlog je potpuna zabrana korištenja elektronskih uređaja od strane članova Komisije i zabrana napuštanja prostorije u kojoj se ispit priprema do početka podjele testova svim učesnicima konkursnih procedura,
- Provođenje obuka članova Komisija na temu integriteta i sukoba interesa

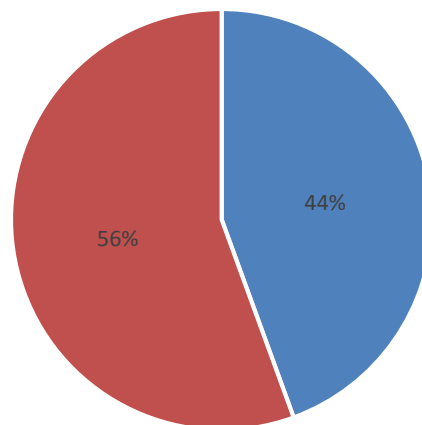
##### **Ispitanici su dalje, kao odogovor, naveli i uvođenje videonadzora i snimanja intervjuja:**

- Uvesti videonadzor tokom polaganja pismenog i usmenog dijela.
- Snimanje intervjuja

### Ostali odgovori:

- Potrebna izmjena Zakona/pravilnika u kojem treba da stoji da se postavljenja vrše isključivo po rang listi.
- da kandidati stručnom ispitu pristupaju pod šifrom koju dobiju prije početka ispita
- Možda ne bi bilo loše da svaki kandidat koji je uspješno položio ispit na kraju potpiše pisanu izjavu u kojoj će zaokružiti DA ili NE, kao odgovor na pitanje da li ima primjedbi na rad komisije i na sam tok ispita u smislu regularnosti. U slučaju da je odgovor DA, navesti razloge. Smatram da bi to bilo efikasno u pogledu na eventualne žalbe koje kandidati podnose nakon odabira kandidata i koje u velikom broju slučajeva budu neosnovane, a sam postupak stupanja u radni odnos, uspješnog kandidata bude dugotrajan, čak i po godinu dana.
- Pojedinačne Ocjene članova komisije ne smiju puno odstupati (dobar kandidat je dobar kandidat), ako odstupaju tu postoji problem i nepravilnost.
- Da se malo više rotiraju članovi, da se vodi evidencija ko je i koliko puta bio, da se pitanja zaista sukladno propisu kreiraju 2 sata prije ispita, a ne da se dolazi sa pripremljenim pitanjima.
- smanjiti vrijeme pripreme pitanja sa (2) dva sata na sat i po (1,5) prije početka polaganja pismenog dijela stručnog ispita.

### 13. Da li Vam je za rad u Komisijama za izbor potrebna obuka?



■ Da, koristila bi mi obuka ■ Ne, nije mi potrebna