

Korisnička Povelja ADS FBIH

Poštovani korisnici,

ova Povelja Vas upućuje na vrste usluga koje možete dobiti od Agencije za državnu službu Federacije BiH. Povelja Vas također upućuje na to što mi očekujemo od Vas u postupku ostvarivanja Vaših prava ili usluga u Agenciji.

Korisnička povelja Agencije za državnu službu Federacije Bosne i Hercegovine

Svrha:

Svrha korisničke povelje je da propiše standarde pružanja usluga i ponašanja predstavnika Agencije za državnu službu Federacije Bosne i Hercegovine u interakciji sa krajnjim korisnicima usluga.

Vizija:

Kompetentna i profesionalna državna služba koja pruža usluge na efektivan, efikasan i transparentan način svim organima državne službe, građanima te međunarodnim i nevladinim organizacijama.

Misija:

Stalno unapređenje državne službe u cilju proaktivnog djelovanja i promoviranja modernih standarda upravljanja ljudskim resursima, kao i unapređenja kompetencija, kapaciteta i motivacije za isporuku usluga najvišeg kvaliteta u skladu sa prioritetima i opredjeljenjima Vlade Federacije BiH.

Naše specifične usluge:

- Popunjavanje upražnjenih radnih mjesta u organima državne službe u Federaciji BiH

- Planiranje i realizacija stručnog usavršavanja
- Vođenje informacijskog sistema za upravljanje ljudskim resursima
- Primjena CAF modela za upravljanje kvalitetom (zajednički okvir za samoprocjenu)
- Izvještavanje o stanju kadrova u Federaciji BiH

Opredjeljenje Agencije:

Pružanje kvalitetnih usluga korisnicima je naš ključni prioritet, koji ostvarujemo kroz:

- Pružanje kvalitetnih usluga i savjeta;
- Kontinuirano unapređenje usluga kroz stalnu interakciju s korisnicima;
- Tretiranje svih korisnika sa uvažavanjem, ljubaznošću i poštovanjem;
- Osiguranje pristupačnih i pravovremenih informacija korisnicima.

Tokom pružanja usluga ćemo se rukovoditi sljedećim principima:

- Princip tačnosti – koji podrazumijeva neophodnost da se svaka poduzeta radnja u mora tačno i precizno obaviti i evidentirati;
- Princip ekspeditivnosti – koji podrazumijeva da svaka radnja mora biti na vrijeme započeta i u što kraćem roku završena;
- Princip jednostavnosti – koji podrazumijeva da se svaka radnja obavi što jednostavnije;
- Princip jednoobraznosti – koji podrazumijeva a da se posao unutar Agencije organizuje i vrši na jednoobrazan način;
- Princip ekonomičnosti – koji podrazumijeva da se svaka radnja vrši uz što manje korištenje vremena i sredstava;
- Princip povjerljivosti – koji podrazumijeva da se sva vrijedna dokumentacija i informacije nalaze i čuvaju na sigurnom mjestu;
- Princip transparentnosti - koji podrazumijeva dostupnost svih informacija iz djelokruga rada Agencije.

Vaša odgovornost prema nama :

Mi odvas očekujemo:

- da se ophodite prema nama s poštovanjem i tolerancijom i kad nešto pođe u krivom smjeru da komunicirate s nama na primjeren način, budući nećemo tolerisati nasilje, prijetnju i napad, a ako bi se tako ponašali zamolit ćemo Vas da napustite naše prostorije;
- da budete pažljivi i pristojni s drugim korisnicima;
- da dolazite na vrijeme na unaprijed zakazane sastanke;
- da u prostorije Agencije ne ulazite nenajavljeni;
- da pristupate s dobrom voljom i strpljenjem u rješavanju Vaših problema.

Komunikacija:



U telefonskoj komunikaciji ćemo:

- Odgovoriti na poziv, identifikovati se i pružiti potrebnu informaciju ili savjet;
- U slučaju da ne možemo dati informaciju odmah, uzeti Vaše kontakt detalje i kontaktirati Vas u najkraćem mogućem vremenskom periodu.



Elektronska pošta:

U pisanoj komunikaciji, putem elektronske pošte:

- Obavijestiti ćemo Vas o zaprimanju Vaše elektronske pošte u roku od 24 sata;
- Poslati odgovor na Vaš zahtjev/upit u propisanom roku.

Povratne informacije:

U cilju unapređenja kvaliteta pružanja naših usluga, molimo Vas za povratnu informaciju o Vašim iskustvima pri ostvarivanju usluga kao i o eventualnim inicijativama i prijedlozima za unapređenje standarda propisanih ovom Poveljom.

Sa naše strane mi ćemo:

- Kontinuirano pratiti i evaluirati pružanje usluga u skladu sa ovim standardima;
- Vršiti revidiranje ovih standarda u skladu sa inicijativama korisnika i mogućnostima;
- Redovno izvještavati u okviru godišnjih izvještaja o primjeni standarda kvaliteta u pružanju usluga.