



**HRVATSKI SABOR
KLUB ZASTUPNIKA CENTRA I NPS-a**

Zagreb, 16. siječnja 2025.

**PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA
SABORA**

Predmet: Amandmani na Konačni prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, drugo čitanje, P. Z. br. 18.

Temeljem članka 196. Poslovnika Hrvatskog sabora, na Konačni prijedlog zakona o izmjenama i dopunama Zakona o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, drugo čitanje, P. Z. br. 18., podnosim sljedeće

AMANDMANE

I. Na članak 2.

Iza članka 4. stavka 4. dodaje se stavak 5. koji glasi:

„Pravilnikom o unutarnjem redu propisuju se i obveze službenika da u jednom dopisu zatraži sve potrebne dokumente od građana, sankcije za službenike koji ne postupaju prema navedenim obvezama, obveze službenika da na kraju radnog dana odgovori na sve propuštene pozive građana, potreba korištenja digitalnih alata u svrhu omogućavanja građanima da riješe probleme bez fizičkog dolaska u prostorije jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, obveze snimanja i pohranjivanja telefonskih razgovora u jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave.“

te stavci 5., 6., 7., 8., 9. članka 4. postaju stavci 6., 7., 8., 9. i 10. članka 4.

Obrazloženje za amandman

Predložena izmjena Zakona prepušta donošenje pravilnika o unutarnjem redu i poslovanju isključivo lokalnim jedinicama. Iako se autonomija lokalne samouprave mora poštovati, potpuno izostavljanje osnovnih načela na razini države vodi u nepovezanost i neujednačenost sustava.

Primjeri problema koje želimo adresirati uključuju:

1. Preopširne liste tražene dokumentacije od građana koje opterećuju korisnike usluga i šire nepovjerenje u sustav;
2. Izbjegavanje obveze službenika da sami pribavljaju dokumente iz drugih tijela, što je već sada regulirano člankom 47. stavkom 2. Zakona o općem upravnom postupku, ali se ne provodi;
3. Nedostatak komunikacijske odgovornosti, gdje građani često ne mogu dobiti povratne informacije ni odgovore na svoje upite.

Predlažemo da Zakon propiše osnovna načela za izradu pravilnika o unutarnjem redu. Nastavno na navedeno, smatram da je potrebno propisati obvezu da službenici u jednom dopisu zatraže sve potrebne dokumente od građana. Ova praksa ne samo da povećava učinkovitost, nego i smanjuje frustraciju građana. Umjesto da građani moraju višekratno dostavljati dokumente na zahtjev službenika, ova mjera osigurava transparentnost i točnost od početka postupka. Smatram također da je potrebno propisati sankcije za službenike koji ne postupaju prema tim obvezama, jer je sama obveza bez ozbiljne sankcije za nepoštivanje mrtvo slovo na papiru. Potrebno je i uvesti pravila o komunikaciji u kojoj bi se našla i obveza da se na kraju svakog radnog dana odgovori na sve propuštene pozive građana. Također, službenici trebaju koristiti digitalne alate poput Zooma i sličnih platformi kako bi omogućili građanima da rješavaju svoje potrebe bez nužnog osobnog dolaska u upravu. Ova mjera olakšava pristup javnim uslugama, posebno za one koji su udaljeni ili imaju ograničene mogućnosti dolaska. Potrebno je i uvođenje snimanja i pohranjivanja telefonskih razgovora. Takvo što u javnoj upravi može omogućiti stvarno utvrđivanje kvalitete postupanja prema građanima. Nije dovoljno samo se javiti na telefon, važno je građaninu pružiti kvalitetnu i točnu informaciju te profesionalno postupanje u svakom kontaktu.

II. Na članak 43.

U članku 95. stavku 4. iza riječi „postupanje službenika“, dodaje se:“, obrazložene ocjene nadređenih, kolega koji s njim izvršavaju zadatke, podređenih, kao i ocjene krajnjih korisnika usluga te samoevaluacija zaposlenika. Osigurana je anonimnost ocjenjivača osim u slučaju hijerarhijske nadređenosti ocjenjivača ocijenjenom.“

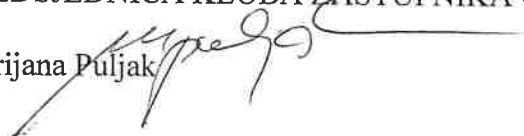
Obrazloženje za amandman

Izmjena koja uvodi uzimanje u obzir prigovora i pritužbi građana prilikom ocjenjivanja službenika, samo je površinski zahvat. Takav pristup može rezultirati subjektivnim ocjenama koje se temelje na izoliranim slučajevima, bez šireg pogleda na rad službenika. Uređene države primjenjuju sustave sveobuhvatnog ocjenjivanja, gdje službenike ocjenjuju nadređeni, kolege, podređeni i krajnji korisnici njihovih usluga. Takav sustav poznat kao "360 stupnjeva" ocjenjivanja omogućava objektivniju procjenu rada. Također, ključno je da zaposlenici sami ocijene svoj rad, jer njihova samosvijest o kvaliteti rada može biti pokazatelj njihove spremnosti za poboljšanje. Potrebno je osigurati i anonimnost ocjenjivanja (osim kada nadređeni službenik odlučuje o ocjeni, kako bi se izbjegle odmazde i osigurala iskrenost) te staviti naglasak na obrazloženje ocjene, što je već postojeća obveza, ali mora biti dosljedno provedeno i jasno specificirano. Ocjenjivanje mora biti alat za prepoznavanje potencijala i

pružanje podrške zaposlenicima koji iskazuju volju za napredovanjem. Samo tako možemo izbjeći situaciju u kojoj kvalitetni zaposlenici postaju žrtve lošeg sustava.

PREDSJEDNICA KLUBA ZASTUPNIKA CENTRA I NPS-a

Marijana Puljak

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Puljak', with a long horizontal flourish extending to the right.