

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH



**Analiza postojećih modela institucija
biznis ombudsmana u svijetu i mogućih
načina osnivanja u Bosni i Hercegovini**

**Analiza postojećih modela
Institucija biznis ombudsmana u svijetu i
mogućih načina osnivanja u Bosni i Hercegovini**

Autori:

Mila Crnogorac Bajić, dipl.ecc. i certificirani stručnjak u oblasti korporativne etike i usklađenosti
Petar Kovačević, Advokat

Prevod:

Svjetlana Pavičić

Izdavač:

Asocijacija West East Forum for Ethics and Compliance (WEFEC)

Dizajn:

Sanel Memija

Priprema rukopisa za DTP:

Color Media d.o.o.

DTP i štampa:

Color Media d.o.o.

Godina:

2023



Objavljivanje ovog dokumenta je finansirano grantom Ministarstva vanjskih poslova Sjedinjenih Američkih Država (Department of State). Mišljenja, nalazi i zaključci koji su ovdje navedeni pripadaju autorima i ne odražavaju nužno mišljenja, nalaze i zaključke Ministarstva vanjskih poslova Sjedinjenih Američkih Država.

SADRŽAJ

DEFINICIJE I POJMOVI.....	5
I UVOD.....	7
II ANALIZA POSTOJEĆIH MODELA INSTITUCIJA BIZNIS OMBUDSMANA U SVIJETU	9
1. Poljska	10
2. Ukrajina	18
3. Kirgistan.....	28
4. Uzbekistan.....	37
5. Gruzija	47
6. Kazahstan.....	54
7. Albanija.....	60
8. Australija	63
9. Kanada.....	69
III ANALIZA PRAVNOG OKVIRA BIH I MOGUĆA RJEŠENJA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH	75
1. Pravni okvir u BiH	75
2. Institucije	77
2.1. Upravna inspekcija.....	77
2.2. Ombudsmen za ljudska prava BiH	79
2.3. Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije	81
2.4. Spoljnotrgovinska komora Bosne i Hercegovine.....	83
2.5. Privredne komore / Obrtničke komore	84
2.6. Udruženja privrednika i preduzetnika/obrtnika i druga udruženja koja za cilj imaju zaštitu legitimnih interesa privrednika.....	86

3.	MOGUĆI OBLICI USPOSTAVLJANJA INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH.....	87
3.1.	OSNIVANJE NOVOG JAVNOG ORGANA	87
3.2.	DODJELJIVANJE DODATNIH JAVNIH OVLAŠTENJA KOMORAMA	95
IV	ZAKLJUČAK	97

DEFINICIJE I POJMOVI

Biznis ombudsman - institucija koja za cilj ima zaštitu prava učesnika u privrednoj djelatnosti na teritoriji za koju je osnovana. U različitim zemljama se ova institucija naziva različito – Biznis ombudsman, Institut/ Vijeće biznis ombudsmana, Povjerenik za zaštitu prava i legitimnih interesa preduzetnika, Kancelarija biznis ombudsmana za mala i srednja preduzeća itd. S obzirom na nadležnosti institucije, pored riječi „ombudsman“ koja je stranog porijekla, moguće je koristiti pojmove povjerenik, zaštitnik ili pravobranitelj.

Privrednik i preduzetnik/obrtnik – pod ovim pojmovima podvodimo subjekte koji obavljaju privredne aktivnosti na teritoriji Bosne i Hercegovine u cilju sticanja dobiti, bez obzira na njihove organizaciono-pravne oblike i oblike svojine. Obuhvaćena su preduzeća osnovana u skladu sa Zakonom o privrednim društvima Federacije BiH, Zakonom o privrednim društvima Republike Srpske i Zakonom o preduzećima Brčko distrikta; fizička lica koja obavljaju privrednu djelatnost u skladu sa Zakonom o obrtu i srodnim djelatnostima FBiH, Zakonom o zanatsko-preduzetničkoj djelatnosti Republike Srpske i Zakonom o preduzećima Brčko distrikta; subjekti osnovani izvan BiH koji svoje poslovne aktivnosti provode na teritoriji Bosne i Hercegovine.

BDP – Bruto društveni proizvod

Stejt Department Sjedinjenih američkih država - izvršni odjel savezne vlade SAD-a odgovoran za vanjsku politiku i odnose zemlje.

EBRD – Evropska banka za obnovu i razvoj

OECD – Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj

I UVOD

Svi ustavi u Bosni i Hercegovini utvrđuju da je Bosna i Hercegovina demokratska država, koja obezbjeđuje vladavinu prava kao preduslov za poštivanje prava i sloboda fizičkih i pravnih lica. Svaka država, pa i Bosna i Hercegovina, ima negativne i pozitivne obaveze kod ostvarivanja prava i sloboda. Prije svega sama država, odnosno javna vlast, ne smije kršiti prava i slobode, a s druge strane ima pozitivnu obavezu da donosi adekvatne zakone i uspostavlja potrebne organe kako bi se obezbijedila efikasna zaštita tih prava i sloboda.

U "Mišljenju o zahtjevu BiH za članstvo u Evropskoj uniji" od 29.05.2019. godine jasno je rečeno da Bosna i Hercegovina ima mnoge nedostatke i da ne obezbjeđuje adekvatnu vladavinu prava. To se naravno negativno odražava i na tržišnu ekonomiju. "Bosna i Hercegovina je u ranoj fazi uspostave funkcionalne tržišne ekonomije. Posebnu pažnju treba posvetiti ubrzanju i unapređenju procedura donošenja odluka u zemlji, poboljšanju poslovnog okruženja, kao i efikasnosti i transparentnosti javnog sektora, posebno javnih preduzeća. Konkretno, potrebno je da zemlja radi na otklanjanju prepreka za pravilno funkcionisanje tržišnih mehanizama, kao što su slaba vladavina prava, obimna birokratija, korupcija, dugotrajni i pretjerano složeni administrativni postupci i velika rascjepkanost unutrašnjeg tržišta zemlje. Te strukturne slabosti negativno utiču na tržište rada, što se ogleda kroz visoku nezaposlenost i vrlo nisku stopu učešća, te ograničava i stvarni i potencijalni rast privrede." navodi se između ostalog u Analitičkom izvještaju kao pratećem dokumentu predmetnog Mišljenja Evropske Komisije.

Bosna i Hercegovina se godinama „visoko“ rangira na listi Indeksa percepcije korupcije (Transparency International), sa stalnim trendom pogoršanja pozicije. Tako je 2012. godine od ukupno 100 bodova (0-visoko korumpirana, 100-nema korupcije) imala 42 boda, a u 2022. godini ima svega 34 boda i zauzima 110. poziciju od 180 zemalja.

Odnos poslovne zajednice i javnih institucija, odnosno stepen transparentnosti i integriteta u tim odnosima, značajno utiče na zdravlje i održivost ekonomskih aktivnosti, budući da se u toj oblasti dešava značajan broj nepravilnosti koje onemogućavaju privredni rast, vladavinu prava i opstruišu domaća i strana ulaganja.

Kada se analiziraju međusobni odnosi privrednog i državnog sektora, lako se uočava da država ima niz institucija koje služe da zaštite državne interese, budžet, finansijske i prirodne resurse, i sl. od nepravilnosti koje kompanije mogu učiniti. Ali, kada je u pitanju zaštita kompanija od nepravilnosti koje u svom radu čine javne institucije i njihovi službenici, postojeći mehanizmi se nisu pokazali adekvatnim. U prilog tome govore ne samo relevantni indeksi (TI indeks percepcije korupcije, *Global Competitiveness Index*, *Doing Business* izvještaji i dr.), nego i drugi relevantni pokazatelji, kao što je činjenica da sudski postupci mogu trajati godinama, što često obesmišljava

rješavanje poslovnih sporova na ovaj način.

Globalni indeks konkurentnosti (Global Competitiveness Index), koji u posljednjem objavljenom izvještaju (2019) predstavlja indikatore konkurentnosti za 141 ekonomiju, ekonomiju Bosne i Hercegovine stavlja na 92. mjesto. Ovaj rang predstavlja prosječni rang ekonomije u 12 kategorija. Indikativno je da se u okviru kategorije „Institucije“, Bosna i Hercegovina za nezavisnost pravosuđa našla na 133. mjestu, a za efikasnost pravnog okvira u rješavanju sporova na 139. mjestu. Ovi visoko negativni rangovi govore u prilog pravnoj nesigurnosti i neizvjesnosti sudskih procesa kako u pogledu trajanja sporova, tako i u pogledu ishoda istih i osvarivanja efikasne zaštite prava stranaka u sporu.

U zemljama u tranziciji, zbog visokog stepena korupcije i slabe vladavine prava, postoji potreba za specijalizovanim, nezavisnim institucijama koje će služiti kao zaštitnik legitimnih poslovnih interesa i posrednik u sporovima između privrede i državnih organa. Takve institucije su već uspostavljene u nekoliko zemalja, kao što su Poljska, Ukrajina, Kirgistan, Kazahstan, Uzbekistan itd. Međutim, koristi od postojanja ovakve institucije vide i razvijene zemlje pa su slične institucije osnovane i u Kanadi i Australiji.

Stoga je West East Forum for Ethics and Compliance pokrenuo projekat „Inicijativa za uspostavljanje Institucije Biznis ombudsmana u BiH“, uz podršku Američke ambasade u Sarajevu, tj. Stejt departmenta Sjedinjenih američkih država. Svrha projekta je da kreira preduslove za zagovaranje uspostavljanja ove institucije u budućnosti, a u okviru projekta je pripremljen i ovaj dokument.

U dokumentu će biti predstavljene informacije o različitim načinima osnivanja i rada institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obtnika u svijetu i analiza mogućih modela za osnivanje sličnih institucija u BiH.

Svrha dokumenta je i da predstavlja polaznu tačku svim zainteresovanim stranama iz poslovne zajednice, državnog sektora i međunarodne zajednice, u razgovorima o potencijalnim rješenjima i osnovnim principima za uspostavljanje Institucije Biznis ombudsmana u BiH, nezavisnog tijela koje bi služilo kao zaštitnik legitimnih interesa poslovne zajednice u njihovom poslovanju sa javnim sektorom.

II ANALIZA POSTOJEĆIH MODELA INSTITUCIJA BIZNIS OMBUDSMANA U SVIJETU

U cilju razumijevanja uspostavljanja i funkcionisanja različitih modela institucija koje se bave zaštitom legitimnih prava kompanija i preduzetnika/ obrtnika u svijetu analizirani su modeli u Poljskoj, Ukrajini, Kirgistanu, Uzbekistanu, Gruziji, Albaniji i Kazahstanu. Takođe su upućeni i pozivi za sastanke predstavnicima institucija za zaštitu interesa privrednika u navedenim zemljama u cilju boljeg razumijevanja svakodnevnog rada institucije, izazovima sa kojima se susreću i prednostima i nedostacima modela po kome je institucija uspostavljena i po kome funkcioniše. Predstavnici institucija iz Poljske, Ukrajine, Kirgistana i Uzbekistana su se odazvali pozivu za organizaciju sastanka, stoga su dijelovi analize posvećeni ovim zemljama sadržajni.

Predstavnici Asocijacije West East Forum for Ethics and Compliance su učestvovali i u trećem Međunarodnom forumu ombudsmana za zaštitu prava preduzetnika (biznis ombudsmana), koji je održan od 20. do 22. novembra 2022. godine u Poljskoj. Na forumu su učestvovali predstavnici institucija ombudsmana za zaštitu prava privrednika iz Poljske, Ukrajine, Gruzije, Uzbekistana i Koreje, te je i ovo bila prilika da se prikupe informacije o različitostima modela po kojima funkcionišu navedene institucije i prednostima i nedostacima pojedinih modela.

Dodatno su proučene i institucije Ombudsmana za mala i porodična preduzeća Australije i Ombudsmana za nabavke Kanade, i predstavljena je njihova oblast djelovanja i opseg ovlašćenja koja imaju u cilju zaštite legitimnih interesa privrednika.

Nalazi do kojih su autori došli putem analize dokumentacije dostupne na web stranicama pomenutih institucija ili tokom razgovora sa predstavnicima institucija navedeni su ispod. Cilj je bio što detaljnije predstaviti informacije o instituciji, od načina uspostavljanja, funkcionisanja, opsega ovlašćenja, rezultata rada, do eventualnih nedostataka i potrebnih unapređenja modela po kome je institucija uspostavljena, kako bi što bolje ispunila svoju svrhu.

Predstavljeni modeli služe kao polazna tačka za razmatranje mogućeg načina uspostavljanja slične institucije u Bosni i Hercegovini, uzimajući u obzir ustavno uređenje i zakonodavni okvir Bosne i Hercegovine, kao i druge razlike između zemalja, kao što su veličina zemlje, državno uređenje, broj privrednih subjekata, stepen razvoja i dr.

1. POLJSKA

Kancelarija ombudsmana za male i srednje preduzetnike

Osnovne informacije

Poljska je država u srednjoj Evropi, površine od 312.696 km² sa **37,7 miliona stanovnika** (2022). Prema Poljskoj agenciji za razvoj preduzeća, 2020. godine je u Poljskoj bilo 2,26 miliona preduzeća, od kojih su 99,8% mala i srednja preduzeća (97,0% mikro preduzeća, 2,2% mala preduzeća, 0,6% srednja preduzeća) i 0,2% velika preduzeća. Udio preduzeća u stvaranju BDP-a (2019.) iznosio je 72,3%, od čega 49,6% pripada malim i srednjim preduzećima, a 22,7% velikim preduzećima. U 2021. **BDP je bio 679.067 milijardi USD** (17.945,75 USD po glavi stanovnika).

Kako bi reformisala i pojednostavila propise o poslovanju u Poljskoj, Vlada Poljske je 2018. godine usvojila paket od 5 zakona pod nazivom **Ustav za preduzetništvo**. Najvažniji zakon prema Ustavu za preduzetništvo je Zakon o preduzetnicima, koji definiše najvažnija prava preduzetnika i principe poslovanja. Kao središnji zakon, ima za cilj da utiče na način donošenja, tumačenja i primjene svih odredbi koje se odnose na privrednu djelatnost. Ustavom za preduzetništvo uvode se sljedeća načela u odnose između preduzetnika i zvaničnika:

- *Uvođenje principa – dozvoljeno je sve ono što nije zabranjeno zakonom*

Preduzetnik može slobodno da vodi posao ako ne prekrši nikakve zabrane ili ograničenja koja su izričito navedena u zakonu.

- *Pretpostavka poštenja preduzetnika*

Preduzetnik ne mora dokazivati svoje poštenje, sumnje u okolnosti konkretnog slučaja će se rješavati u korist poduzetnika.

- *Prijateljsko tumačenje propisa*

Nejasni propisi će se rješavati u korist preduzetnika.

- *Princip proporcionalnosti*

Kancelarija ne može preduzetniku nametati neopravdane terete, npr. neće moći tražiti dokumente koje već ima.

Jedan od 5 zakona donesenih u okviru Ustava za preduzetništvo je **Zakon od 6. marta 2018. o Ombudsmanu za mala i srednja preduzeća**.

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Kancelarija ombudsmana za male i srednje preduzetnike je osnovana **Zakonom** od 6. marta 2018. godine. Zvanično je počeo sa radom 22. juna 2018. godine, kada je imenovan prvi ombudsman.

Ombudsman za male i srednje preduzetnike štiti prava mikropreduzetnika i malih i srednjih preduzeća, a posebno poštovanje principa slobode ekonomske aktivnosti, produblјivanje povjerenja preduzetnika u javnu vlast, nepristrasnost i jednak tretman, održiv razvoj i poštivanje principa fer konkurencije i dobre prakse i legitimnih interesa preduzetnika.

Kancelarija ombudsmana za male i srednje preduzetnike je državna organizacija, kojom rukovodi Ombudsman uz pomoć jednog zamjenika. Kancelarija je nezavisna u svom radu, odnosno Vlada se ne može miješati u odluke i postupanje Ombudsmana.

Imenovanje i razrješenje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Prema Zakonu, ombudsmana imenuje **premijer** na zahtjev ministra privrede. Prije podnošenja prijedloga, ministar privrede konsultuje reprezentativna udruženja poslodavaca.

Mandat ombudsmana traje **6 godina** i počinje da teče danom imenovanja. Ista osoba može biti ombudsman **samo jedan mandat**.

Ombudsman svoje poslove može obavljati uz pomoć **jednog zamjenika**. **Ministar privrede** može imenovati zamjenika ombudsmana na zahtjev ombudsmana.

• *Kriteriji za imenovanje ombudsmana i njegovog zamjenika*

Za ombudsmana, kako je propisano Zakonom, može biti imenovano lice koje:

- 1) je poljski državljanin;
- 2) uživa puna javna prava;
- 3) nije pravnosnažno osuđivano za krivično djelo ili finansijski kriminal sa umišljajem;
- 4) ima visoku stručnu spremu;
- 5) ima besprijekornu reputaciju i garantuje pravilno obavljanje postavljenih zadataka;
- 6) odlikuje se znanjem iz oblasti preduzetništva i pravnih propisa koji stvaraju poslovni ambijent i ima najmanje pet godina iskustva u obavljanju poslovne djelatnosti ili zastupanju interesa preduzetnika, odnosno kreiranju ili primjeni privrednog prava;
- 7) nije obavljao stručnu službu ili radio u organima državne bezbjednosti iz čl. 2 Zakona od 18. oktobra 2006. o objelodanјivanju podataka o dokumentima organa državne bezbjednosti od 1944. do 1990. godine

i sadržaju tih dokumenata (Zbornik zakona iz 2017. godine, tačka 2186 i iz 2018. godine, tačke 538 i 650), niti je njihov saradnik.

Lice imenovano na funkciju ombudsmana ne može:

- 1) obavljati drugu funkciju, osim istraživačke i nastavne ili istraživačke poslove na univerzitetu, Poljskoj akademiji nauka, istraživačkom institutu ili drugoj naučnoj jedinici, ili obavljaju druge stručne poslove;
- 2) pripadati političkoj stranci;
- 3) obavljati druge poslove koji su u suprotnosti sa njegovim dužnostima ili mogu izazvati sumnju u njegovu pristrasnost ili lični interes;
- 4) obavljati javne aktivnosti nespojive sa dužnostima i dostojanstvom funkcije ombudsmana.

Kandidat za mjesto zamjenika ombudsmana mora ispunjavati iste uslove za imenovanje kao i kandidat za ombudsmana.

● **Razrješenje ombudsmana/zamjenika ombudsmana**

Prema članu 5. Zakona, **predsjednik vlade**, na zahtjev ministra nadležnog za privredu, razrješava ombudsmana prije isteka mandata samo u slučaju 1) njegove ostavke, 2) gubitka poljskog državljanstva, 3) trajne spriječenosti za obavljanje poslova zbog zdravstvenog stanja – potvrđena ljekarskim uvjerenjem, 4) pravosnažne osude za izvršenje krivičnog djela ili financijskog kriminala s umišljajem, 5) teške povrede odredaba zakona u vezi sa vršenjem funkcije ombudsmana ili 6) utvrđivanja neispunjavanja ili prestanka ispunjavanja uslova za njegovo imenovanje.

Ministar privrede razrješava zamjenika ombudsmana na zahtjev ombudsmana, odnosno u slučajevima iz člana 5. (gore).

Organizaciona struktura i resursi

Ministar privrede, na zahtjev ombudsmana, **pravilnikom donosi statut kojim se uređuje organizacija Kancelarije ombudsmana.**

Statutom je precizirana struktura upravljanja i unutrašnja organizacija Kancelarije, koja je podijeljena na organizacione jedinice, odnosno Kancelariju ombudsmana, Odeljenje za početnu analizu prijave, Odeljenje za intervencije i parnice, Odeljenje za pravo i zakonodavstvo, i Odeljenje za administraciju i finansije. Ured je sa **sjedištem u Varšavi** i ima četiri terenske kancelarije u Bjalistoku, Gdanjsku, Krakovu i Poznanju koje su otvorene u periodu od decembra 2018. do maja 2019. godine.

S danom 31. decembra 2021. godine Kancelarija ima 57 zaposlenih.

Vlada finansira Kancelariju. Godišnji budžet je **preciziran u Zakonu za prvih 10 godina rada Kancelarije** i iznosi 18.000.000,00 PLN (približno 4 miliona EUR) za period 2020-2027. Budžet se razlikovao u prve dvije

godine. Prema izvještaju, Kancelarija nije potrošila cijeli budžet u 2021. godini, uštedjevši oko 34% sredstava.

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije ombudsmana

Zadatak Ombudsmana za mala i srednja preduzeća je da **podržava i štiti prava preduzetnika**, posebno onih iz sektora MSP.

Primarni zadaci Ombudsmana su:

- 1) *davanje mišljenja na nacрте pravnih akata koji se odnose na interese mikro, malih i srednjih preduzeća i načela obavljanja djelatnosti;*
- 2) *podržavanje posredovanja između preduzetnika i organa uprave;*
- 3) *saradnja sa nevladinim, društvenim i stručnim organizacijama čiji je cilj zaštita prava preduzetnika iz sektora MSP;*
- 4) *obrazovne i informativne aktivnosti u oblasti poslovanja u Poljskoj, posebno u oblasti preduzetništva i privrednog prava.*

Interventna ovlaštenja ombudsmana omogućavaju ombudsmanu da: zahtijeva od javnih organa da daju objašnjenja, informacije ili omoguće pristup dosijeima i dokumentima u vezi sa određenim preduzetnicima; podrška preduzetnicima u fazi upravnog postupka, a po potrebi i podnošenje tužbe upravnom sudu; obraćanje nadležnim kancelarijama za pravna objašnjenja posebno složenih propisa koji se odnose na poslovanje; u slučaju uočavanja neslaganja u primjeni zakona od strane sudova, mogućnost traženja od Vrhovnog upravnog suda ili Vrhovnog suda da riješi problem.

Organi javne vlasti, organizacije ili javne ustanove dužni su da saraduju sa ombudsmanom i pružaju mu pomoć. Dužni su da razmatraju slučajeve koje je uputio ombudsman i da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana, obavijeste ombudsmana o preduzetim radnjama ili zauzetom stavu. Ombudsman je po zakonu obavezan da broj neodgovorenih zahtjeva objavi na web stranici.

Ombudsman postupa po službenoj dužnosti ili na zahtjev. Preduzetnici ili privredna društva mogu podnijeti zahtjev ombudsmanu.

Ombudsman je nadležan da postupa **samo u slučajevima između preduzetnika i kancelarije, lokalne samouprave ili državne institucije**. Nije ovlašten za postupanje u sporovima između preduzetnika.

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Svako pravno lice koje se bavi poduzetničkom djelatnošću na teritoriji Poljske može podnijeti zahtjev ombudsmanu, ako smatra da su mu povrijeđena prava.

Osim pravila da se zahtjev za intervenciju mora odnositi na **spor između poduzetnika i ureda, lokalne samouprave ili državne institucije**, Zakon ne propisuje druga posebna pravila o vrsti prigovora koji se mogu

podnijeti ili roku za podnošenje prigovora.

Preduzetnik može podnijeti prigovor na unaprijed definisanom obrascu **putem e-maila, lično ili poštom**. Obrazac ne predviđa mogućnost anonimnog slanja pritužbi.

Nakon razmatranja zahtjeva upućenog njemu, Ombudsman može:

- 1) *preduzeti radnje;*
- 2) *naznači podnosiocu pritužbe njegova prava i način postupanja;*
- 3) *prenese predmet po nadležnosti;*
- 4) *odbije preduzimanje radnji, o čemu, obrazlažući svoj stav, obavještava podnosioca pritužbe.*

Prilikom preduzimanja radnji, Ombudsman ispituje da li su radnjom ili propustom organa državne uprave povrijeđena prava ili interesi preduzetnika.

Ombudsman obavještava preduzetnika o odluci po pritužbi i objašnjava koje će radnje poduzeti (ili obavještava o izostanku radnji). **Rok za postupanje po prigovoru je mjesec dana**, koji se može produžiti na 2 mjeseca (o tome se obavještava preduzetnik).

Usluga ombudsmana je besplatna.

Rezultati Kancelarije

Prema riječima Adama Abramowicza, ombudsmana za mala i srednja preduzeća, „pitanja kojima se bave preduzetnici svjedoče o važnoj ulozi ombudsmana za mala i srednja preduzeća u poslovnim aktivnostima. **Ne može svako preduzeće da priušti pravnu službu ili čak advokata, stoga Kancelarija ombudsmana efektivno popunjava ovu prazninu, zastupajući preduzetnike u sporovima sa organima državne uprave** poput upravnih sudova, poreskih uprava ili Zavoda za socijalno osiguranje, kao i dajući mišljenja o nacrtu zakona ili propisa.“

Ombudsman za mala i srednje preduzetnike je 2021. godine obradio 7835 predmeta (povećanje od preko 26% u odnosu na 2020. godinu). Podnesene su 4384 zakonodavne prijave (povećanje od 30% u odnosu na 2020. godinu) i 3303 interventne i procesne prijave (povećanje od preko 16% u odnosu na 2020. godinu). Više od 50% (53,89%) prijava je prihvaćeno za dalje postupanje.

Iako je u Izvještaju o radu Ombudsmana za mala i srednje preduzetnike, objavljenom na internet stranici, detaljno prikazani **slučajevi intervencija koji su pozitivno okončani za preduzetnika (17 u 2021.)**, nema podataka o ukupnoj uspješnosti, jer Aktivnosti ombudsmana osim interventnih slučajeva obuhvataju i širok spektar drugih aktivnosti (davanje mišljenja o predloženim zakonima, priprema različitih izvještaja, traženje pravnih pojašnjenja, podnošenje zahtjeva sa pitanjima Vrhovnom upravnom sudu itd.).

Oko 46% zahtjeva je odbijeno, uglavnom iz sljedećih razloga: građanskopravna priroda predmeta; nedostatak nadležnosti Ombudsmana; nedostatak materijalnih osnova za intervenciju; nedostatak legitimiteta za podnošenje prijave; nema mogućnosti podnošenja vanredne žalbe iz formalnih razloga.

Prema riječima Grzegorza Piatkowskog, direktora za međunarodne poslove u Uredu ombudsmana za mala i srednja preduzeća u Poljskoj, koji je učestvovao na sastanku sa autorima ovog dokumenta (u svrhu prikupljanja informacija o osnivanju i funkcionisanju Ureda ombudsmana za mala i srednja preduzeća), najveće dostignuće u radu Ureda, kada je njihov interventni rad u pitanju, je **ušteda od cca. 17 miliona PLN (oko 4 miliona EUR) za preduzetnika od nezakonitih radnji javnog tijela.**

Kada je riječ o pravnim aspektima, Ombudsman za male i srednje poduzetnike je tokom pandemije COVID-19 intenzivno radio kako bi zaštitio privredu od nerazumnih radnji vlasti. Ombudsman je 2021. intervenirao u brojnim slučajevima vezanim za ograničenja uvedena tokom pandemije koronavirusa. Koristeći svoja ovlaštenja, Ombudsman je odmah izazvao obustavu izvršenja odluke, a potom i ukidanje kazne od 30.000 PLN za ugostitelja iz Łukówa. Sličan ishod imao je i slučaj preduzetnika koji je vodio teretanu u Poznanju, kojem je ministarstvo zdravlja moralo isplatiti odštetu u iznosu od 10.000 PLN.

Ombudsman je također aktivno učestvovao u predlaganju izmjena i dopuna zakona o poslovanju koje je donosila Vlada i uspio ih poboljšati. Zakonodavna aktivnost Ombudsmana za mala i srednja preduzeća dovela je do potpisivanja akta od strane predsjednika Republike Poljske kojim se olakšava zapošljavanje stranaca izvan Evropske unije.

Izvještavanje

Prema članu 14. Zakona, Ombudsman podnosi izvještaj **predsjedniku Vijeća ministara jednom godišnje**, u roku od 90 dana od kraja kalendarske godine. Ombudsman je također dužan da izvještaj o svom radu u prethodnoj kalendarskoj godini učini **dostupnim javnosti**.

Godišnji izvještaji za 2018, 2019, 2020. i 2022. dostupni su na sljedećem linku: <https://rzecznikmsp.gov.pl/sprawozdania-z-dzialalnosci-rzecznika-malych-i-srednich-przedsiębiorców/> (samo na poljskom).

Ombudsman također priprema izvještaje o konkretnim pitanjima vezanim za različite relevantne teme (prepreke i poteškoće u pojedinim poslovnim aktivnostima, uticaj izmjena zakona na poslovanje subjekata na koje se zakon primjenjuje i dr.).

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Osnovne prednosti modela su:

- 1) Snažna uključenost poslovne zajednice u rad Kancelarije ombudsmana,

- što doprinosi kredibilitetu Kancelariji i veću podršku preduzetnika
- 2) Transparentnost postupanja
 - 3) Zakonom utvrđen budžet ustanove
 - 4) Kriteriji za izbor ombudsmana uključuju obavezno poslovno iskustvo i besprijekornu reputaciju, a broj mandata je ograničen
 - 5) Geografska disperzija osoblja i kancelarija.

Od samog početka funkcionisanja, poslovna zajednica je bila uključena u rad Kancelarije formiranjem **Savjeta preduzetnika** i radnih timova u okviru Savjeta. Savjet preduzetnika je **konsultativno i savjetodavno tijelo** Ombudsmana čiji je osnovni zadatak da daje mišljenja na nacрте normativnih akata koji se tiču interesa preduzetnika, podnosi prijedloge za zakonodavnu inicijativu, daje mišljenja o poštovanju prava preduzetnika, kao i postupanja. Obrazovne i informativne aktivnosti u djelokrugu koje se odnose na obavljanje privredne djelatnosti na teritoriji Poljske. Osnovano je 20. septembra 2018. Članovi Savjeta preduzetnika mogu biti organizacije poslodavaca i preduzetnika, kao i nevladine, društvene i profesionalne organizacije, čiji je jedan od statutarnih ciljeva zaštita prava preduzetnika. Organizacija postaje član Savjeta nakon prihvatanja zahtjeva za članstvo ili na osnovu poziva za članstvo upućenog od strane Ombudsmana. Savjet preduzetnika na dan 31. decembra 2021. godine činila je 341 organizacija. U okviru Savjeta postoje Radni timovi koji su sektorski specifični ili za rješavanje konkretnog problema ili za razvijanje zajedničkog stava poslovne zajednice. Na dan 31. decembra 2021. godine radilo je 35 radnih timova sa ukupno 992 osobe.

Transparentnost aktivnosti je također veoma važna za izgradnju institucionalnog integriteta. Kancelarija ombudsmana za mala i srednja preduzeća objavljuje ne samo izvještaje o svom radu, već i zahtjeve upućene različitim organima javne vlasti, kao i odgovore na njih; mišljenja o zakonodavnim aktima upućena različitim zainteresovanim stranama; odlazna i pristigla pravna pojašnjenja; dnevni red, materijale i snimke svih sjednica Savjeta preduzetnika; informacije i snimke sastanaka radnih timova. Ovakav transparentan rad pruža dovoljno informacija svima koji su zainteresovani za praćenje rada Kancelarije i snažno doprinosi institucionalnom integritetu.

Finansijska stabilnost je veoma važan dio ukupne nezavisnosti institucije. Ugrađivanjem godišnjeg budžeta ustanove u zakon sprečavaju se problemi koji mogu nastati u slučaju da budžet godišnje donosi Vijeće ministara ili neki drugi nadležni organ.

Integritetu institucije i povjerenju javnosti doprinose propisani kriteriji za izbor osobe koja se prijavljuje za mjesto ombudsmana (vidi gore), kao i postavljena ograničenja (uključujući i ograničenje da Ombudsman može obavljati tu funkciju samo jedan mandat). Za preduzetnike je važno da imaju povjerenja u osobu koja ih zastupa i zagovara njihova prava. Dakle, osoba mora imati besprijekornu reputaciju, ali i znanje i iskustvo u oblasti preduzetništva.

Geografska disperzija regionalnih kancelarija omogućava lakši pristup

preduzetnicima iz različitih dijelova zemlje. Nadalje, za očekivati je da lokalno osoblje bude bolje informisano o specifičnim pitanjima poslovanja u regionu.

Kada je riječ o **potencijalnim poboljšanjima** modela, **dodatne interventne i administrativne ovlasti** bile bi korisne, smatra gospodin Abramowicz. Predstavljajući Izvještaj za 2021. godinu, gospodin Abramowicz je rekao da se nada da će zakonska ovlaštenja Ombudsmana za mala i srednja preduzeća biti još jača, kako bi se i ona uključila u parnične postupke u predmetima iz oblasti socijalnog osiguranja. Prilikom sastanka biznis ombudsmana u novembru 2022. godine u Poljskoj, napominje se i da, u ovom trenutku, Ombudsman za mala i srednja preduzeća u Poljskoj ne može biti neposredni predlagač Zakona, što usporava proces izmjene zakona koji se odnose na poslovne aktivnosti. Stoga bi bilo korisno da Ombudsman postane i ovlašteni neposredni predlagač zakona koji se odnose na poslovanje u Poljskoj.

Posebne napomene

Tokom sastanka sa gospodinom Grzegorzom Piatkowskim, direktorom za međunarodne poslove u Kancelariji ombudsmana za mala i srednja preduzeća u Poljskoj, istaknuto je nekoliko snažnih poruka i dati su savjeti onima koji bi mogli biti uključeni u proces uspostavljanja biznis ombudsmana u BiH. Predstavljamo ih ovdje.

- *Povjerenje javnosti*

Prema gosp. Piatkowskom, ljudi su nekada mislili da je biznis ombudsman samo još jedno odjeljenje vlade. "Ali stekli smo povjerenje tako što nismo zapošljavali ljude iz nijedne stranke ni ljudi koji su povezani sa vladom. Takođe, rad biznis ombudsmana je potpuno transparentan. Sve što radimo objavljujemo na našoj stranici. I što je najvažnije, biznis ombudsman uvijek govori istinu, nezavisno od vlasti, a vlast ne može i ne smije ograničavati ombudsmana u tome. Ovo je način da zadobijete povjerenje poslovne zajednice."

- *Principi i pravila postupka*

"Prva i najvažnija stvar je da je institucija potpuno nezavisna od vlasti. U tom smislu može funkcionirati na najbolji mogući način. Također, imamo dobro napisan Kodeks ponašanja prema kojem se ponašamo. S obzirom da instituciju finansira država, to instituciji daje određenu finansijsku sigurnost."

- *Snažna saradnja s poslovnom zajednicom*

Kao "recept" za dobru saradnju poslovne zajednice i institucije ombudsmana, gđin Piatkowski navodi da bi institucija ombudsmana trebalo da bude izuzetno aktivna u rješavanju pritužbi kompanija. Također je kao najvažnije izdvojio redovnu komunikaciju i sastanke sa Savjetom preduzetnika i poslovnom zajednicom. Tokom ovih sastanaka poslovna zajednica i institucija pokušavaju pronaći najbolje rješenje za probleme koji se javljaju.

2. UKRAJINA

Institucija biznis ombudsmana / Savjet biznis ombudsmana (BOI/BOC)

Osnovne informacije

Ukrajina je država u istočnoj Evropi, a od 24. februara 2022. godine zemlja je pod ruskom invazijom i trpi ogromne ljudske, finansijske i infrastrukturne gubitke. Prije invazije zemlja je pokrivala oko 603.500 km² sa **41,6 miliona stanovnika**¹ (1. januar 2021.). Prema podacima Državne službe za statistiku Ukrajine za 2019. godinu, Evropska komisija je objavila informativni list u kojem se navodi da u Ukrajini postoji 1,68 miliona preduzeća, od kojih su 99,9% mala i srednja preduzeća, a 0,1% velika preduzeća.² U 2021. **BDP je bio 199,719 milijardi USD (4,862,11 USD po glavi stanovnika).**³

Ukrajina je osvojila 33 boda prema Indeksu percepcije korupcije Transparency Internationala 2022. godine, zauzevši 116. mjesto od 180, što ukazuje na visok nivo korupcije u zemlji.

Prema EBRD-ovoj Studiji slučaja za aktivnosti podrške investicionoj klimi: Institucija biznis ombudsmana u Ukrajini, „ideja o uspostavljanju ureda biznis ombudsmana u Ukrajini začeta je kroz Antikorupcijsku inicijativu, čiji začeci sežu u 2013. U to vrijeme, sve intenzivniji **problemi agresivnog pljačkanja imovine, korupcije na visokom nivou i nepotizma** negativno su uticali na mnoge kompanije u Ukrajini, uključujući klijente EBRD-a. Banka je pokrenula inicijativu za borbu protiv korupcije na visokom nivou i **sugerisala da će njena buduća ulaganja u ekonomiju zemlje zavisiti od napretka u borbi protiv korupcije.**“⁴

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Institucija biznis ombudsmana u Ukrajini osnovana je u okviru Memoranduma o razumijevanju za Ukrajinsku inicijativu za borbu protiv korupcije od 12. maja 2014. godine od strane Vlade Ukrajine, pet lokalnih poslovnih udruženja, EBRD-a i OECD-a (Memorandum o razumijevanju). Institucija biznis ombudsmana zvanično je počela sa radom u novembru 2014.

BOI Ukrajine je kvazi-vladina institucija, prvobitno osnovana kao konsultativno tijelo Kabineta ministara, na osnovu **Rezolucije** Vlade br. 691/2014⁵, ali je na kraju morala biti registrovana kao nevladina organizacija

¹ https://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2019/zb/11/zb_yearbook_2018_e.pdf

² https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2021-09/ukraine_-_sme_fact_sheet_2021.pdf

³ <https://www.imf.org/external/datamapper/profile/UKR>

⁴ <https://www.ebrd.com/documents/evaluation/evaluation-report-business-ombudsman.pdf>

⁵ https://boi.org.ua/media/uploads/boi__cmu_regulation_eng_.pdf

da bi otvorila bankovni račun i zaposlila svoje osoblje. Ovo bi trebalo da bude privremeno rešenje do usvajanja Zakona o biznis ombudsmanu, koji su pripremili stručnjaci EBRD-a zajedno sa BOI i poslovnim kolegama. Nacrt zakona predviđa njegovu dugoročnu pravnu poziciju u institucionalnoj strukturi Vlade⁶, ali on još uvijek nije usvojen.

BOC ima svoj **Nadzorni odbor**. Model upravljanja uključuje trougao partnera u Nadzornom odboru: 1) Vijeće ministara Ukrajine (CMU), 2) međunarodne finansijske institucije i 3) nezavisna poslovna udruženja. **Svaka strana ima jedan glas**. Drugi blok čine EBRD i OECD, dok treći blok čine pet najvećih poslovnih udruženja Ukrajine (ACC, EBA, UCCI, ULIE i UFE) koje zastupaju interese ukrajinskih provrednih subjekata. Svaki od blokova, po vlastitom nahođenju, imenuje i razrješava svog predstavnika u Nadzornom odboru. Pravila za predstavnike blokova su sljedeća: (a) **nijedan** predstavnik bloka ne smije biti u **sukobu interesa** u obavljanju funkcije predstavnika bloka u Nadzornom odboru, i (b) svaki predstavnik bloka u Nadzornom odboru je osoba sa **najvišim stepenom ličnog i profesionalnog integriteta** i koja posjeduje **odgovarajuće kvalifikacije** za obavljanje funkcije predstavnika bloka u Nadzornom odboru. Svakom bloku, osim Vijeće ministara Ukrajine (CMU), mogu se pridružiti nove stranke.

Vijeće/savjet biznis ombudsmana treba da bude **prva tačka kontakta za kompanije koje traže odštetu protiv nepravednog postupanja**.⁷ Savjet biznis ombudsmana osniva se „radi doprinosa transparentnosti rada državnih i općinskih organa (lokalne samouprave), privrednih subjekata iz djelokruga njihove uprave, sprečavanja korupcije i/ili drugih povreda legitimnih interesa preduzeća“.⁸

Imenovanje i razrješenje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Biznis ombudsmana i njegove zamjenike imenuje **Vijeće ministara Ukrajine sa liste kandidata koju podnosi Nadzorni odbor**.

Početni proces izbora ombudsmana provodi se preko komisije za izbor koju imenuje Nadzorni odbor. Obavljaju intervjue i predlažu Nadzornom odboru preferiranog kandidata.

Zamjenici se biraju putem konkursa – početnu provjeru vrši biznis ombudsman koji užu izbor dostavlja Komisiji za izbor. Komisija za selekciju zatim intervjuiše kandidate i odlučuje o preferiranom kandidatu za svako mjesto zamjenika biznis ombudsmana i dostavlja ga Nadzornom odboru.

Za saglasnost Nadzornog odbora biznis ombudsmana i svakog zamjenika biznis ombudsmana **potrebna je jednoglasna saglasnost predstavnika**

⁶ http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=58980

⁷ <https://boi.org.ua/en/about/>

⁸ https://boi.org.ua/files/xt/_a/boc_procedures_2020_en.pdf

sva tri bloka u Nadzornom odboru. Nakon odobrenja od strane Nadzornog odbora, **Nadzorni odbor dostavlja izabrane kandidate Vijeću ministara Ukrajine na odobrenje i imenovanje.**

Poslovníkom i rezolucijom **nije precizirana dužina mandata niti broj mandata** biznis ombudsmana.

• **Kriteriji za imenovanje ombudsmana i njegovog zamjenika**

Biznis ombudsman i zamjenik biznis ombudsmana, prema Rezoluciji, može biti:

- državljanin Ukrajine, strani državljanin ili lice bez državljanstva,
- osoba koja ima besprijekornu poslovnu reputaciju, visoke moralne kvalitete,
- lice koje je završilo ekonomski ili pravni fakultet, i
- osoba koja ima duboko znanje o ekonomskim, društvenim i državnim pitanjima u Ukrajini.

Biznis ombudsman ne smije:

- obavljati bilo koju izbornu ili drugu funkciju u državnim organima,
- obavljati druge plaćene ili neplaćene poslove u državnim i opštinskim organima ili nevladinim organizacijama,
- imati finansijski ili drugi interes u preduzećima, ustanovama, organizacijama, bez obzira na oblik vlasništva, koje su osnovane na teritoriji Ukrajine ili koje obavljaju djelatnost na njenoj teritoriji (na nastavu, naučne aktivnosti se ne primjenjuju nikakva ograničenja)
- biti član nijedne političke stranke u Ukrajini niti se baviti aktivnostima koje su u suprotnosti sa principom nepristrasnog obavljanja dužnosti biznis ombudsmana.

Slična ograničenja su postavljena i za zamjenike biznis ombudsmana.

• **Razrješenje ombudsmana/zamjenika ombudsmana**

Postoji nekoliko osnova za prestanak ovlasti biznis ombudsmana i zamjenika, a svi su navedeni u rezoluciji: ostavka, smrt i odluka koju je izdao Nadzorni odbor i odobrio Kabinet ministara Ukrajine.

Rezolucija Nadzornog odbora o razrješenju biznis ombudsmana i dva zamjenika biznis ombudsmana mora biti usvojena većinom glasova kako bi se **dalje dostavila Vijeću ministara Ukrajine na usvajanje.**

Organizaciona struktura i resursi

BOC posluje u skladu sa Poslovníkom, usvojenim na osnovu Rezolucije Kabineta ministara Ukrajine o osnivanju Savjeta biznis ombudsmana br. 691 od 26. novembra 2014. godine i Memoranduma o razumijevanju za Ukrajinsku antikorupcijsku inicijativu od 12. maja 2014.

Prema Pravilniku, Vijeće biznis ombudsmana čine: biznis ombudsman; dva zamjenika biznis ombudsmana i sekretarijat. U trenutku pisanja ovog dokumenta, Vijeće biznis ombudsmana je zapošljavala **23 osobe** (biznis ombudsman, zamjenik, 17 istražitelja i 4 administrativna radnika).

Sjedište institucije je u Kijevu, bez terenskih ureda. Zbog rata Ured je neko vrijeme bio zatvoren, a otvoreno je Privremeno predstavništvo Vijeća biznis ombudsmana u Krakovu, Poljska, uz pomoć Ureda poljskog ombudsmana za mala i srednja preduzeća. U drugoj polovini 2022. godine većina zaposlenih vratila se u Kijev, dok je privremena kancelarija u Krakovu nastavila sa radom.

Vijeće biznis ombudsmana se finansira iz **ukrajinskog multi-donorskog računa za stabilizaciju i održivi rast (MDA) kojim upravlja EBRD**. Doprinosnici MDA su Danska, Finska, Francuska, Njemačka, Italija, Japan, Holandija, Norveška, Poljska, Švedska, Švicarska, Ujedinjeno Kraljevstvo, Sjedinjene Američke Države i Evropska unija, koja je najveći donator. Nadzorni odbor odobrava godišnji budžet i detaljan sažetak biznis ombudsmana o korištenju odobrenog budžeta.

Godišnji budžet Institucije nije javan.

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije ombudsmana

Prema Rezoluciji, primarni **zadaci** Vijeća su:

- 1) *Pripremiti, pod nadzorom strana potpisnica Memoranduma, prijedloge nacрта zakona Ukrajine o osnivanju institucije biznis ombudsmana i dostaviti ih na razmatranje Kabinetu ministara Ukrajine;*
- 2) **Primati i istraživati pritužbe** privrednih subjekata na radnje ili propuste, uključujući odluke državnih i opštinskih organa, privrednih subjekata iz djelokruga njihove uprave i njihovih službenika;
- 3) **Davati preporuke** državnim i opštinskim organima u vezi **sa izradom i provođenjem državne politike** u oblasti preduzetničke delatnosti u cilju njenog unapređenja i olakšavanja prakse poslovanja, sprečavanja korupcije i/ili drugih povreda legitimnih interesa preduzeća;
- 4) **Davati preporuke** državnim i opštinskim organima, privrednim subjektima iz djelokruga njihove uprave u vezi sa **unapređenjem procedura i/ili načina na koji obavljaju svoje funkcije, obavljaju poslove ili druge aktivnosti**.

Da bi moglo obavljati navedene poslove, Vijeće ima određena **upravna ovlaštenja**. Vijeće ima pravo da:

- 1) *Bez nepotrebnog odlaganja na propisan način **traži i prima** od državnih organa, opštinskih organa i privrednih subjekata, uključujući i putem ličnih razgovora sa nadležnim službenicima, informacije, dokumenta i druge podatke potrebne ili korisne za postupanje po pritužbama i rješavanje problema relevantne za pitanja koja razmatra Vijeće;*

- 2) **Obavještava nadležne državne ili opštinske organe o slučajevima navodnog kršenja legitimnih interesa** privrednih subjekata i, ako Vijeće ima osnova da zaključi da je do takvih povreda moglo doći, traži da se takvi slučajevi dalje istraže, te da se preduzimaju koraci za otklanjanje ovakvih povreda i privođenje odgovornosti krivih lica u skladu sa zakonom;
- 3) Dobija ažurna pismena obavještenja od nadležnih državnih ili opštinskih organa, sa detaljnim objašnjenjem statusa istrage i preduzetim koracima u cilju rešavanja pitanja postavljenih u zahtevu Vijeća.
- 4) **Angažuje službena lica** državnih i opštinskih organa, nevladinih organizacija, udruženja preduzeća, ustanova i organizacija bez obzira na njihovu vlasničku strukturu (uz njihovu saglasnost) **radi ispitivanja pitanja iz svoje nadležnosti**;
- 5) Podnosi Kabinetu ministara Ukrajine prijedloge kandidata za eksperte za formiranje radnih grupa za potrebe izrade zakonskih akata za unapređenje poslovnog ambijenta i borbu protiv korupcije;
- 6) Podnosi Kabinetu ministara Ukrajine **prijedloge i preporuke za otklanjanje sistemskih uzroka kršenja legitimnih interesa** privrednih subjekata;
- 7) **Javno objavljuje informacije o slučajevima izvršenja koruptivnih radnji i/ili drugih prekršaja od strane državnih ili opštinskih organa**, kao i privrednih subjekata iz djelokruga njihove uprave, putem godišnjih izvještaja, uključujući pritužbe koje ispituje Vijeće, uključujući i zaključke koje je Vijeće donijelo u vezi sa takvim pritužbama, gdje je relevantno, način na koji su nadležni državni ili opštinski organi rješavali zahtjeve za istragu, kao i o implementaciji preporuka koje su date državnim i opštinskim organima i privrednim subjektima unutar obima njihove administracije;
- 8) Objavljuje informaciju o saradnji sa Kabinetom ministra Ukrajine i drugim državnim i opštinskim organima; i, gdje je relevantno, uključuje Vijeća u pripremu zakonskih akata i drugih inicijativa osmišljenih za poboljšanje poslovnog okruženja i borbu protiv korupcije;
- 9) Ugovara stručnjake, akademike, specijaliste, uključujući strane stručnjake, akademike i specijaliste za obavljanje poslova povjerenih Vijeću.

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Pravila o podnošenju i obradi pritužbi bliže su propisana Poslovníkom.

Svako fizičko ili pravno lice koje se bavi privrednim aktivnostima u Ukrajini može podnijeti pritužbu u vezi sa **navodnim koruptivnim radnjama i/ili drugim povredama legitimnog interesa privrednih subjekata** radnjama ili propustima državnih i opštinskih organa, privrednih subjekata u okviru njihove uprave i njihovih službenika.

Prema Pravilima, anonimne pritužbe neće se istraživati osim ako biznis ombudsman ne odluči drugačije. Međutim, podnosilac pritužbe može zahtijevati da se njegov identitet ne otkrije organu protiv kojeg je pritužba

podnesena, uz navođenje razloga za takav zahtjev.

Biznis ombudsman može pokrenuti istragu po službenoj dužnosti ako otkrije navodnu zloupotrebu u poslovanju iz bilo kojeg izvora, uključujući, bez ograničenja, medije.

Biznis ombudsman **ne istražuje pritužbe koje:**

- 1) Nastaju u kontekstu privatno-privatnih poslovnih odnosa;
- 2) Su predmet bilo kakvog sudskog ili arbitražnog postupka ili u vezi sa kojim je donijeta sudska, arbitražna ili slična odluka;
- 3) Se odnose na zakonitost i/ili valjanost sudskih odluka, presuda i rešenja; i
- 4) Ako stranka nije iscrpila najmanje jednu instancu drugostepenog upravnog postupka.

Rok za podnošenje prigovora je najkasnije do prve godišnjice bilo koje navodno loše poslovne prakse.

Podnosioci pritužbi treba da podnose pritužbe **putem elektronskog sistema podnošenja** koji je dostupan na zvaničnoj web stranici Vijeća biznis ombudsmena, putem **elektronske ili poštanske adrese Vijeća biznis ombudsmena** ili je dostaviti lično, na ukrajinskom, engleskom ili ruskom jeziku.

Pritužbe **moraju sadržavati sve informacije koje se traže** u obrascu: podatke o podnosiocu pritužbe, državnom ili opštinskom organu ili preduzeću koji je predmet pritužbe, sažetu i čitljivu izjavu o prirodi navodnog poslovne zloupotrebe, uključujući i činjenice i dokaze na kojima se pritužba zasniva. U suprotnom, biznis ombudsman ne mora razmatrati pritužbu.

Proces razmatranja pritužbi **sastoji se od tri faze:** preliminarna procjena, istraga i odluka (detaljnije razrađeno u Poslovniku).

Biznis ombudsman tokom **preliminarne procjene** odlučuje da li će pokrenuti istragu ili će odbaciti pritužbu. Osnovi za odbacivanje prigovora su propisani Pravilnikom (član 9.2.2.). Biznis ombudsman može tražiti i dodatne informacije od podnosioca pritužbe. Podnosilac pritužbe se pismeno obavještava o odluci biznis ombudsmena da li da istražuje ili obustavi postupak.

Faza istrage počinje imenovanjem istražitelja osim ako biznis ombudsman ne odluči da sam istraži stvar. U ovoj fazi biznis ombudsman prikuplja dokaze na bilo koji način koji smatra odgovarajućim (tražeći da se dostavi informativni materijal i dokumenti, saslušanjem svjedoka).

Tokom ove faze, ako je potrebno, biznis ombudsman može pomoći strankama u posredovanju i sporazumnom rješavanju. Biznis ombudsman može odlučiti i da obustavi istragu ako su ispunjeni uslovi iz člana 10.6 Pravilnika. **Rok za istragu** i davanje odgovora podnosiocu pritužbe je **tri**

mjeseca od dana kada je biznis ombudsman pokrenuo istragu. U slučaju složenosti predmeta koji se istražuje, rok se može produžiti, o čemu se podnosilac pritužbe obavještava.

Po završetku istrage biznis ombudsman donosi **odluku** koja sadrži sve elemente definisane Pravilnikom. Biznis ombudsman u odluci može:

- *Prepoznati pritužbu kao opravdanu ili materijalno potkrijepljenu i dati preporuke relevantnim državnim ili općinskim vlastima ili poslovnim subjektima u okviru njihove nadležnosti o tome kako da riješe predmetno nesavjesno postupanje; ili*
- *Podnijeti tužbu nadležnom državnom ili opštinskom organu sa zahtjevom za dalju istragu; ili*
- *Odbaciti pritužbu kao neosnovanu ili materijalno neosnovanu; ili*
- *Okončati istragu nakon uspješnog rješavanja predmetne stvari.*

Podnošenje, pregled i ispitivanje pritužbi od strane Vijeća biznis ombudsmana su besplatni za podnosioc pritužbi.

Rezultati Kancelarije

Vijeće biznis ombudsmana transparentno prezentuje svoj rad, kako u tromjesečnim i godišnjim izvještajima, tako i putem statističkog alata dostupnog na njegovoj web stranici. Bilo koja osoba može u realnom vremenu vidjeti broj podnesenih predmeta, broj istraženih slučajeva i finansijske efekte aktivnosti Vijeća biznis ombudsmana na njegovoj web stranici.

Biznis ombudsman Roman Waschuk u Izvještaju za 2021. godinu⁹ navodi da su u 2021. primili rekordan broj pritužbi preduzetnika na zloupotrebe državnih organa – 2182 i zatvorili 1491 slučaj, čime su pomogli kompanijama da povrate i uštede 2 milijarde UAH. Navodi i da je „za sedam godina rada institucija primila skoro **10.500 pritužbi od poslovnih subjekata**, od kojih smo istragu zatvorili u 70% slučajeva. Ukupni **finansijski efekat** rada Vijeća **premašio je 21 milijardu UAH**, a 95% naših žalioaca je u obrascima za povratne informacije potvrdilo da je zadovoljno saradnjom sa Vijećem biznis ombudsmana.“

Kao najveći pokazatelj uspješnosti u dosadašnjem radu i stvarni pokazatelj potrebe za ovom institucijom, gospodin Waschuk je naveo da je Vijeće biznis ombudsmana u 2021. godini pomoglo kompanijama u Ukrajini da uštede ili povrate 2 milijarde UAH (73,4 miliona USD prema kursu iz 2021.), a operativni troškovi Vijeća biznis ombudsmana su 2 miliona USD. Dakle, **koristi od rada Vijeća biznis ombudsmana znatno premašuju troškove funkcionisanja BPC-a.**

Vijeće biznis ombudsmana je objavilo i 18 sistemskih izvještaja sa preporukama državnim organima za poboljšanje uslova poslovanja

⁹ <https://boi.org.ua/files/lx/cp/7%20years%20en%20final.pdf>

u Ukrajini. Vijeće biznis ombudsmana je od početka svog rada izdalo **4544 pojedinačne preporuke** organima javne vlasti, od kojih je **4027 provedeno** (89%). Međutim, Vlada Ukrajine je u potpunosti implementirala tek nekoliko izvještaja.

Izvještavanje

Vijeće biznis ombudsmana izrađuje godišnje i tromjesečne izvještaje. Godišnji izvještaji se podnose Nadzornom odboru na usvajanje najkasnije u roku od 3 mjeseca po isteku kalendarske godine, a tromjesečni izvještaji se podnose u roku od 6 sedmica po isteku tog kalendarskog tromjesečja¹⁰. Nakon odobrenja, Vijeće biznis ombudsmana objavljuje izvještaje na svojoj web stranici.

Izvještaji sadrže opsežne informacije o aktivnostima Vijeća biznis ombudsmana, uključujući broj i prirodu primljenih žalbi; sažetak najvažnijih istraga i njihovih rezultata, uključujući preporuke Vijeća biznis ombudsmana i mjere; sistemska pitanja identifikovana tokom izvještajnog perioda; finansijski efekat aktivnosti Vijeća biznis ombudsmana; procenat mjera koje provode javne institucije,.

Vijeće biznis ombudsmana priprema i sistemske izvještaje o problemima koji sistematski narušavaju preduzetništvo i legitimna prava preduzetnika. Ukupno je pripremljeno i objavljeno 18 sistemskih izvještaja.

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Nekoliko je prednosti ovakvog modela osnivanja kancelarije poslovnog ombudsmana:

- *Upravljačka struktura koja uključuje vladu, međunarodne organizacije i poslovnu zajednicu, osigurava ravnotežu između interesa svake strane,*
- *Model finansiranja doprinosi nezavisnosti institucije,*
- *Mogućnost imenovanja stranca za biznis ombudsmana mogla bi značajno povećati povjerenje javnosti u instituciju, posebno u visoko korumpiranim zemljama.*

Prema Studiji slučaja EBRD-a¹¹, ovaj model upravljanja koji uključuje trokut partnera u nadzornom odboru nudi uravnoteženu strukturu. „Svaka strana – vlada, preduzeće i međunarodne organizacije – imaju jedan glas. On omogućava ravnopravno zastupanje interesa vlade i biznisa, pri čemu međunarodni partneri (EBRD i OECD) igraju ulogu poštenog brokera koji osigurava usklađenosti i odgovornosti za utrošene resurse. Pet najvećih poslovnih udruženja Ukrajine – ACC, EBA, UCCI, ULIE i UFE – predstavljaju

¹⁰ Kao što je propisano Pravilnikom

¹¹ <https://www.ebrd.com/documents/evaluation/evaluation-report-business-ombudsman.pdf>

interese ukrajinskih preduzeća i moraju se dogovoriti o svojim stavovima prije glasanja/donošenja odluke.“

Vijeće biznis ombudsmana se finansira preko multi-donatorskog računa, kojim upravlja EBRD. Obezbjedjivanje stabilnog i adekvatnog finansiranja institucije je ključno za njen pravilan rad. U visoko korumpiranim zemljama neosiguranje finansijskih i drugih resursa može biti način da onespособi institucije da obavljaju svoje dužnosti i učini ih zavisnim od volje različitih političkih struktura. Eksterno finansiranje je jedan od načina da se smanji rizik da će političke strukture pokušati da utiču na rad institucije uskraćivanjem finansiranja.

U visoko korumpiranim zemljama sa istorijom nepotizma i zapošljavanja prema stranačkoj pripadnosti, povjerenje u bilo koju javnu instituciju je slabo. Od najveće je važnosti da se ljudi zapošljavaju na osnovu svog znanja i kompetencija i da se smatraju nezavisnim od bilo koje političke stranke. Stoga je korisno imati mogućnost zapošljavanja stranca kao biznis ombudsmana, ne samo da bi se u instituciju unijela međunarodna ekspertiza, već i da bi se osiguralo povjerenje javnosti da je bilo koji lokalni akter nezavisan od političke ili poslovne zajednice.

Što se tiče potencijalnih poboljšanja modela, EBRD-ova studija slučaja navodi da je „ova privremena pravna osnova potencijalna slabost jer daje vrlo malo ovlaštenja Vijeću u radu s javnim agencijama na centralnom i lokalnom nivou. Shodno tome, njegovo organizaciono/finansijsko upravljanje nije jednostavno i Sekretarijat Vijeća biznis ombudsmana je morao biti registrovan kao nevladina organizacija da bi otvorio bankovni račun i zaposlio svoje osoblje.“ Zakon o Vijeću biznis ombudsmana, koji je trebalo da riješi neka od ovih pitanja, je pripremljen, ali još nema političke volje za njegovo usvajanje.

Prema riječima gospodina Romana Waschuka, sadašnjeg biznis ombudsmana, model finansiranja i poslovanja je sam po sebi izazov, budući da svaku promjenu finansijskog okvira mora odobriti 14 članova multi-donatorskog računa, što može oduzeti mnogo vremena i uticati na operativnu fleksibilnost.

Posebne napomene

Istražujući dostupne modele institucija biznis ombudsmana, autori ovog dokumenta imali su sastanak sa gospodinom Romanom Waschukom, biznis ombudsmanom u Ukrajini i Tetyanom Korotka, zamjenicom biznis ombudsmana. Osim pružanja potrebnih informacija o ukrajinskom modelu, iznijeli su i svoje mišljenje o važnim principima koje svaka institucija biznis ombudsmana treba slijediti. Njihovo mišljenje i savjete donosimo u nastavku:

- *Uzeti u obzir opšti kontekst*

Za uspostavljanje institucija biznis ombudsmana i definisanje pravog

modela, **potrebno je uzeti u obzir opšti kontekst** – ispitati klimu i svaki faktor koji može uticati na uspostavljanje i rad. Važno je i postojanje/razvoj drugih antikorupcijskih mehanizama.

- *Nezavisnost institucija biznis ombudsmana*

Nezavisnost institucije biznis ombudsmana je vrlo važna za njeno funkcioniranje, razvoj i postizanje ciljeva. Bitna je svaka nezavisnost, nezavisnost u finansiranju, donošenju odluka, kadrovima i izboru samog biznis ombudsmana. Samo nezavisna institucija biznis ombudsmana može raditi pravilno i korektno i ispunjavati ciljeve svog osnivanja.

- *Podrška međunarodnih partnera*

Uspostavljanje Institucije biznis ombudsmana u zemljama sa visokim stepenom korupcije moglo bi biti izazovno, a nedostatak političke volje za takvu inicijativu mogao bi zaustaviti proces. Uključivanje međunarodnih partnera može biti ključno ne samo za uspostavljanje institucije, već i za obezbjeđivanje resursa za njeno funkcionisanje.

3. KIRGISTAN

Institucija biznis ombudsmana

Osnovne informacije

Kirgistan ili Kirgiska Republika nalazi se u centralnoj Aziji, na površini od 199,900 km². Prema podacima Nacionalnog komiteta za statistiku Kirgiske Republike na dan 01.02.2023. zemlja ima **7 miliona stanovnika** (na osnovu podataka popisa iz 2022.). Zemlja ima 136 državnih preduzeća, koja igraju dominantnu ulogu u privredi Kirgistana. Mala i srednja preduzeća (17,1 hiljada) ostvaruju 42,8 % BDP-a. U 2022. **BDP je bio 9,75 milijardi USD (1.434,87 USD po glavi stanovnika)**.

Kirgistan je 2022. godine postigao 27 bodova na Transparency International indeksu percepcije korupcije, zauzevši 140. mjesto od 180, što ukazuje na visok nivo korupcije u zemlji, koji se smatra ključnom preprekom za poslovanje.

„U želji da popravi ovu situaciju, predsjednik Kirgiske Republike je u novembru 2013. godine objavio ukaz o mjerama za suzbijanje političke i sistemske korupcije u državnim organima, kojim je predviđen institut biznis ombudsmana (BOI) za zaštitu prava biznismena. Opredjeljenje vlasti za formiranje mehanizma treće strane za privredu od zloupotrebe državne vlasti obnovljeno je 2016. godine donošenjem Uredbe o privlačenju i zaštiti investicija u kojoj je naglašen značaj osnivanja BOI. Državni akteri, čuvši za iskustvo EBRD-a u uspostavljanju BOI-a u Ukrajini, obratili su se EBRD-u za pomoć.“

Uz podršku EBRD-a, u 2017. godini relevantni akteri iz poslovnog i državnog sektora učestvovali su u studijskoj posjeti ukrajinskom BOI-u kako bi se upoznali sa njihovim iskustvima i radom. Kasnije, „u junu 2018. Investicioni savjet kojim je predsjedavao premijer naložio je Ministarstvu ekonomije da izradi uredbu o BOI u Kirgiskoj Republici. Ministarstvo privrede je sastavilo radnu grupu ključnih poslovnih udruženja i zainteresovanih strana Vlade i uz podršku EBRD-a započelo rad na nacrtu Vladine uredbe o uspostavljanju BOI.“

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Vlada Kirgiske Republike je 31. decembra 2018. godine donijela **Rezoluciju** o uvođenju pozicije ovlaštenog lica za zaštitu prava, sloboda i legitimnih interesa privrednih subjekata (biznis ombudsman). Istim rješenjem Ministarstvo ekonomije Kirgiske Republike je zajedno sa biznis ombudsmanom bilo u obavezi da u roku od šest mjeseci izradi i podnese nacrt zakona o ovlaštenom licu za zaštitu prava, sloboda i legitimnih interesa privrednih subjekata. Zakon je još uvijek u procesu izrade. Međutim, Institut

biznis ombudsmana počeo je sa radom krajem februara 2020. godine, na samom početku pandemije COVID-19.

Uloga Instituta biznis ombudsmana je da štiti legitimna prava i interese preduzetnika i privrednih subjekata od nezakonitih ili nepropisnih radnji države.

Biznis ombudsman i zaposleni u sekretarijatu nisu **državni službenici**. Svoju djelatnost obavljaju nezavisno od državnih organa, lokalnih samouprava, preduzeća javnog sektora i njihovih službenika.

Organ upravljanja kancelarijom biznis ombudsmana je Nadzorni odbor. Nadzorni odbor se sastoji od ovlašćenih predstavnika 3 strane: 1) Vlade Kirgiske Republike (Ministarstvo privrede Kirgiske Republike); 2) međunarodni razvojni partneri (EBRD); 3) poslovna udruženja.

Što se tiče sastava stranke 3, propisano je da će stranka trajno imati 5 poslovnih udruženja koja:

- najveća pokrivenost privrednih subjekata u Kirgiskoj Republici;
- najveći iznos poreskih odbitaka članova privrednog društva;
- najmanje 50 članova koji plaćaju članarinu privrednom društvu;
- period rada od najmanje 5 godina u vrijeme formiranja Stranke 3.

Međutim, propisano je i da stranke 2 i 3 **mogu uključiti nove članove** ako se sve stranke saglase sa njihovim ulaskom u grupu stranaka. Stalni članovi Stranke 3 su: 1) Privredna komora Kirgiske Republike, 2) Američka privredna komora u Kirgiskoj Republici, 3) Poslovno udruženje JIA, 4) Međunarodno poslovno vijeće, 5) Udruženje tržišta, trgovinska i uslužna preduzeća Kirgistan, 6) Udruženje telekom operatera Kirgiske Republike, 7) Udruženje preduzeća lake industrije Kirgiske Republike. Stranka 3 također može uključiti, na godišnjoj rotaciji, 2 poslovna udruženja koja ne ispunjavaju gore navedene kriterije iz redova poslovnih udruženja koja se žele pridružiti.

Svaka stranka u Nadzornom odboru ima **jedan glas**. U slučaju da Nadzorno vijeće ne postigne konsenzus o bilo kojem pitanju, osim o izboru i razrješenju biznis ombudsmana i njegovih zamjenika, odluka o tom pitanju donosi se većinom glasova.

Imenovanje i razrješenje biznis ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Postupak imenovanja i razrješenja biznis ombudsmana propisan je Uredbom o ovlašćenom licu za zaštitu prava, sloboda i legitimnih interesa privrednih subjekata (biznis ombudsman), priloženom Uredbi Vlade Kirgiske Republike br. 647 od 31.12.2018.

Odluku o imenovanju i razrješenju biznis ombudsmana i svakog zamjenika, **donosi Nadzorni odbor i šalje je Vladi Kirgiske Republike na**

odobrenje. Odluku moraju donijeti jednoglasno sve tri strane Nadzornog odbora.

Biznis ombudsman se bira na period od **5 godina**. Ista osoba ne može obavljati funkciju poslovnog ombudsmana više od **dva uzastopna mandata**.

• **Kriteriji za imenovanje biznis ombudsmana i njegovog zamjenika**

Biznis ombudsman i njegov zamjenik može biti lice koje:

- je državljanin Kirgiske Republike ili strani državljanin,
- ima besprijekornu poslovnu reputaciju, visok moralni karakter,
- ima visoko obrazovanje,
- nema krivični dosije, nije uključen u korupcionaške afere i protiv njega se ne vodi postupak za koruptivna djela,
- dobro poznaje ekonomske, javne probleme, probleme javne uprave i druge probleme vezane za poslovanje u Kirgiskoj Republici.

Biznis ombudsman i zamjenik biznis ombudsmana ne mogu:

- obavljati bilo koju izbornu ili drugu funkciju u državnim strukturama;
- obavlja plaćene ili neplaćene poslove u državnim strukturama, privrednim subjektima, preduzećima, ustanovama i organizacijama;
- biti osnivač ni finansijski ili na bilo koji drugi način učestvovati u poslovanju privrednih subjekata, preduzeća, ustanova, organizacija i drugih pravnih lica, bez obzira na oblik svojine;
- biti član ili na drugi način učestvovati u aktivnostima bilo koje političke stranke u Kirgiskoj Republici;
- baviti se preduzetničkim ili drugim aktivnostima koje su suprotne principu nepristrasnog obavljanja poslova biznis ombudsmana.

• **Razrješenje biznis ombudsmana/zamjenika biznis ombudsmana**

U skladu sa Poslovníkom biznis ombudsmana, razlozi za prestanak ovlaštenja biznis ombudsmana i zamjenika biznis ombudsmana su: 1) ostavka; 2) odgovarajuću odluku koju je donio Nadzorni odbor; 3) smrt lica na funkciji biznis ombudsmana odnosno zamjenika biznis ombudsmana; 4) nepoštovanje uslova iz tačke 21. Uredbe (navedena ograničenja za imenovanje biznis ombudsmana i zamjenika) 5) prestanak mandata.

Organizaciona struktura i resursi

Institut biznis ombudsmana Kirgiske Republike ima sjedište u Biškeku i zapošljava **7-12 osoba**. Osoblje ureda biznis ombudsmana čine biznis ombudsman, dva zamjenika biznis ombudsmana i sekretarijat koji se sastoji od stručnjaka i administrativno-tehničkog osoblja.

Institut biznis ombudsmana **finansira se iz Specijalnog fonda dioničara Evropske banke za obnovu i razvoj**.

Nadzorni odbor odobrava godišnji budžet BOI na osnovu troškovnika (budžeta) koji godišnje podnosi biznis ombudsman. Podaci o godišnjem budžetu instituta nisu javno dostupni.

Nadležnosti i upravna ovlaštenja Institucije biznis ombudsmana

Kao ovlašteno lice za zaštitu prava, sloboda i legitimnih interesa privrednih subjekata, biznis ombudsman **razmatra pritužbe privrednih subjekata** na radnje, odluke ili nečinjenje državnih organa, jedinica lokalne samouprave i državnih preduzeća i provodi svoje nezavisno, stručno i pravično istraživanje pritužbi preduzetnika. Na osnovu nalaza, biznis ombudsman **daje nezavisne preporuke** državnim organima.

S obzirom na to da biznis ombudsman ima samo preporučljiva ovlaštenja, državni organi nisu u obavezi da sprovode date preporuke. Međutim, Uredbom Vlade br. 647 državni organi, kao i njihovi službenici sa kojima je biznis ombudsman u interakciji, dužni su da omoguće rad biznis ombudsmana, njegovih zamjenika i stručnjaka sekretarijata, uključujući odgovaranje na zahtjeve za informacijama, druge zahtjeve, kao i preporuke i podneske biznis ombudsmana blagovremeno (u roku od 15 radnih dana), a po odgovarajućem uputstvu biznis ombudsmana, blagovremeno (u roku od 5 radnih dana).

Zabranjeno je uplitanje u rad BOI-a, kao i uticaj na njegove aktivnosti, ili ometanje u bilo kom obliku.

Prema Poslovniku biznis ombudsmana, biznis ombudsman ima pravo:

- 1) Podnijeti zahtjev i primiti blagovremeno** (tj. u roku od 15 radnih dana), a po nalogu biznis ombudsmana po hitnom postupku (u roku od 5 radnih dana) od državnih organa, organa lokalne samouprave, državnih preduzeća i privrednih subjekata, uključujući putem ličnih intervju (usmena objašnjenja) sa relevantnim službenicima, informacija, dokumenata i drugih materijala i informacija potrebnih ili korisnih za istraživanje pritužbi i rješavanje pitanja u vezi sa predmetima koje vodi biznis ombudsman;
- 2) Dostavljati državnim organima, organima lokalne samouprave, državnim preduzećima i njihovim zvaničnicima informacije o slučajevima i mogućim pravnim posljedicama u slučaju povrede prava, sloboda i/ili legitimnih interesa privrednih subjekata. Ako biznis ombudsman ima razloga da smatra da je do takvih povreda došlo, biznis ombudsman ima pravo da **daje preporuke i prijedloge** državnim organima, organima lokalne samouprave, državnim preduzećima, njihovim službenicima;
- 3) Primiti blagovremeno** (tj. u roku od 15 radnih dana) i po nalogu biznis ombudsmana po hitnom postupku (u roku od 5 radnih dana) od državnih organa, organa lokalne samouprave, državnih preduzeća, odgovore (u pisanoj formi) sa detaljnim obrazloženjem **o toku istrage i preduzetim mjerama za rješavanje pitanja sadržanih**

- u preporukama i prijedlozima** *biznis ombudsmana;*
- 4) *Uključi zvaničnike državnih organa, organa lokalne samouprave, državnih preduzeća, udruženja građana, preduzeća, ustanova i organizacija, bez obzira na oblik svojine (uz njihovu saglasnost), u razmatranje pitanja iz nadležnosti* **biznis ombudsmana;**
 - 5) *Uputiti Vladi Kirgiske Republike, Jogorku Kenešu Kirgiske Republike, predsjedniku Kirgiske Republike, prijedloge u vezi sa* **kandidaturama stručnjaka za formiranje radnih grupa radi pripreme nacрта regulatornih pravnih akata o unapređenju poslovnog okruženja i borbe protiv korupcije;**
 - 6) *Uputiti Vladi Kirgiske Republike, Jogorku Kenešu Kirgiske Republike, predsjedniku Kirgiske Republike, između ostalog, na ličnim sastancima,* **prijedloge i preporuke o načinima otklanjanja sistematskih uzroka kršenja prava, sloboda i legitimni interesi privrednih subjekata;**
 - 7) *Učestvovati na sjednicama Vlade Kirgiske Republike, Savjeta za poslovni razvoj i investicije pri Vladi Kirgiske Republike i davati prijedloge u skladu sa procedurom utvrđenom zakonodavstvom Kirgiske Republike;*
 - 8) **Saopštavati informacije o slučajevima korupcije i/ili drugih povreda** *od strane državnih organa, organa lokalne samouprave, državnih preduzeća, utvrđenih u radu* **biznis ombudsmana, između ostalog, u vidu godišnjih izvještaja, uključujući informacije o pritužbama koje je rješavao** *biznis ombudsman, nalazima* **biznis ombudsmana po pritužbama i, po potrebi, informacije o odgovorima nadležnih državnih i opštinskih organa na pitanja u vezi sa ispitivanjem pritužbi, kao i informacije o sprovođenju dostavljenih preporuka i prijedloga;**
 - 9) **Objavljivati informacije o saradnji** *sa Vladom Kirgiske Republike, drugim državnim organima, organima lokalne samouprave, državnim preduzećima, kao i informacije o učešću* **biznis ombudsmana u pripremi nacрта podzakonskih akata i drugih inicijativa** *koje imaju za cilj na poboljšanju poslovnog okruženja i/ili borbi protiv korupcije;*
 - 10) *Angažovati stručnjake, naučnike, specijaliste, preduzeća, uključujući i inostrana, na osnovu ugovora za obavljanje poslova povjerenih* **biznis ombudsmanu, a posebno za sprovođenje istraživanja;**
 - 11) **Učestvovati u sudskim postupcima** *po pitanjima u vezi sa pritužbama koje razmatra* **biznis ombudsman;**
 - 12) **Imati pristup državnim organima, organima lokalne samouprave, državnim preduzećima** *radi obavljanja poslova i ovlašćenja utvrđenih Uredbom, uz predočenje službenog ličnog dokumenta (pasoš, lična karta);*
 - 13) *Imati i sva druga prava predviđena Poveljom, Uredbom i Pravilnikom.*

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Poslovnik o radu biznis ombudsmana detaljno propisuje pravila za podnošenje pritužbi i postupak istrage.

Biznis ombudsman može pokrenuti istragu **po podnošenju pritužbe** privrednog subjekta. Preduzetnik mora popuniti obrazac za pritužbu, kako bi biznis ombudsmanu dao dozvolu za pokretanje istrage. Međutim, ukoliko biznis ombudsman otkrije navodnu povredu prava privrednih subjekata iz bilo kog izvora, uključujući i medije, sekretarijat može stupiti u kontakt sa preduzetnikom i posavjetovati ga šta da radi ili mu preporučiti da podnese pritužbu biznis ombudsmanu.

Svako fizičko ili pravno lice koje obavlja poslovne aktivnosti u Kirgiskoj Republici može podnijeti pritužbu biznis ombudsmanu u vezi sa navodnim kršenjem prava privrednih subjekata.

Anonimne pritužbe se ne razmatraju osim ako biznis ombudsman ne odluči drugačije. Međutim, podnosilac pritužbe može zatražiti od biznis ombudsmana da ne otkrije svoj identitet državnom organu koji se istražuje u predmetu.

Biznis ombudsman razmatra pritužbe koje se odnose na navodnu korupciju i/ili druge povrede prava, sloboda i legitimnih interesa privrednih subjekata kao rezultat radnji ili nečinjenja (uključujući odluke, akte i druge dokumente) od strane državne i lokalne samouprave, kao i javnih preduzeća i njihovih službenika.

Da bi se uzela u razmatranje, pritužba mora ispuniti sljedeće kriterije:

- 1) *Pritužba se mora odnositi na radnje (uključujući i odluke) ili nečinjenje državnih organa, organa lokalne samouprave, odnosno državnih preduzeća i njihovih službenika;*
- 2) *Pritužba ne može biti predmet bilo kakvog sudskog ili arbitražnog postupka, ili u vezi sa kojom je donijeta sudska odluka, arbitražna odluka ili slična odluka;*
- 3) *Pritužba ne može biti u vezi sa zakonitošću i/ili punovažnošću sudskih odluka, presuda i rješenja;*
- 4) *Stranka pogođena navodnom povredom prava privrednih subjekata je iscrpila najmanje jednu instancu upravnog postupka koji joj je na raspolaganju prema važećim zakonima i internim pravilima stranke protiv koje je pritužba podneta.*
- 5) *Pritužba se podnosi najkasnije u roku od 1 godine od navodne povrede.*

Pritužbe se mogu podnijeti putem online obrasca, e-maila, poštom ili lično u kancelariji Instituta.

BOI prihvata pritužbe podnesene na kirgiškom, ruskom i engleskom jeziku.

Obrada pritužbi se odvija kroz nekoliko faza. **Preliminarna procjena** prigovora se vrši u **roku od 10 (deset) radnih dana** od narednog dana

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

od dana registracije pritužbe. Ako je pritužba nepotpuna ili nejasna, biznis ombudsman može, po svom nahođenju, odbaciti pritužbu ili dati podnosiocu dodatno vrijeme da dopuni ili ispravi pritužbu. Podnosilac pritužbe će biti pismeno obaviješten o rezultatima preliminarne procjene.

Ukoliko se pritužba prihvati na dalje razmatranje na osnovu rezultata preliminarne procjene, konačni odgovor na osnovu rezultata istrage biće dostavljen podnosiocu pritužbe najkasnije u roku od 3 mjeseca od datuma registracije pritužbe (postoji mogućnost produženja u slučajevima kada složenost pitanja koje se razmatra ili količina datih informacija zahtijevaju više vremena da se završi razmatranje pritužbe).

Podnošenje i obrada pritužbi je **besplatna** za podnosiocce pritužbi u svim fazama postupka.

Rezultati Kancelarije

Od početka svog poslovanja u februaru 2020. pa do kraja 2022. godine, BOI Kirgistan je zaprimio 258 pritužbi, od kojih je 169 prihvaćeno (65,5%).

Tamo gdje je bilo moguće izmjeriti finansijsku vrijednost problema podnosioca pritužbe, **BOI je pomogao da se uštedi ili povrati oko 25 miliona USD preduzećima** do kraja 2022.

U posmatranom periodu, BOI je izdao i niz preporuka javnim organima za unapređenje metodologije rada, ispitao relevantnu zakonsku regulativu i naknadno dao preporuke za otklanjanje sistemskih problema u zakonodavstvu. Državni organi su 2022. godine prihvatili 20% preporuka.

100% podnosilaca pritužbi dalo je pozitivne povratne informacije o radu BOI, navodeći da su zadovoljni saradnjom sa Institutom biznis ombudsmana.

Izvještavanje

BOI priprema tromjesečne i godišnje izvještaje i dostavlja ih Nadzornom odboru na odobrenje. Nakon odobrenja, izvještaji se objavljuju na službenoj web stranici Instituta biznis ombudsmana (<https://boi.kg/annual-reports>; <https://boi.kg/quarter-reports>).

Izvještaj sadrži sve relevantne informacije o aktivnostima BOI-a: zaprimljene, prihvaćene i riješene pritužbe, uključujući i finansijski uticaj, ako postoji; detaljne informacije o konkretnim slučajevima; informacije o identifikovanim sistemskim problemima i preporukama; informacije o njihovom doprinosu unapređenju zakonodavstva; druge aktivnosti (komunikacija, saradnja sa relevantnim akterima itd.).

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Ovaj model uspostavljanja i funkcionisanja biznis ombudsmana veoma je sličan ukrajinskom modelu, stoga prednosti koje su razrađene za ukrajinski model važe i za kirgiski model:

- *Upravljačka struktura koja uključuje vladu, međunarodne organizacije i poslovnu zajednicu, osigurava ravnotežu interesa svake strane,*
- *Model finansiranja doprinosi nezavisnosti institucije,*
- *Mogućnost imenovanja stranca za biznis ombudsmana mogla bi značajno povećati povjerenje javnosti u instituciju, posebno u visoko korumpiranim zemljama.*

Uz ono što je već navedeno za ukrajinski model upravljanja, važno je napomenuti da kirgiski model omogućava i učešće manjih poslovnih udruženja u radu Nadzornog odbora (unutar Stranke 3) na principu rotacije, što dovodi do uključivanja širih poslovne zajednice u radu BOI-a, a potom i na viši nivo povjerenja i prihvaćanja od strane poslovne zajednice.

S obzirom na nisku stopu prihvatanja preporuka BOI-a od strane državnih organa (20%), sa sigurnošću se može reći da je sadašnjem modelu potrebna određena poboljšanja. Međutim, takođe je važno napomenuti da je BOI Kirgistan otvorio svoju kancelariju na početku pandemije Covida 19 i da je radio značajno vreme na daljinu tokom 2020.

Budući da BOI može samo davati preporuke, državni organi zapravo nisu dužni da postupaju po tome, iako bi se to očekivalo. Stoga bi potencijalna poboljšanja modela mogla podrazumijevati dodatna administrativna ovlaštenja Instituta biznis ombudsmana i/ili definisanje obaveze državnih organa koji ne prihvataju preporuke BOI-a da obrazlože takvu odluku i objave je na web stranici BOI-a.

Institut poslovnog ombudsmana Kirgiske Republike, zajedno sa Ministarstvom ekonomije i trgovine, pripremio je nacrt zakona o biznis ombudsmanu, koji je predstavljen u četvrtom kvartalnom izvještaju za 2022. Usvajanje zakona bi trebalo ojačati poziciju BOI i uticati na državne organe da sprovedu preporuke BOI u većoj mjeri.

Posebne napomene

U novembru 2022. godine projektni tim je organizovao sastanak sa predstavnicima Instituta biznis ombudsmana Kirgiske Republike. Sastanak je organizovan u veoma teškom trenutku za osoblje BOI-a, nakon prerane i iznenadne smrti prvog biznis ombudsmana Kirgiske Republike, gospodina Robina Ord-Smitha, u septembru 2022. Projektni tim je neizmerno zahvalan g. Nurlanu Musuralievu, v.d. biznis ombudsmanu, na izdvojenom vremenu i podršci u ovako teškim trenucima za njega i cijeli tim.

Zamoljen da da savjet o najvažnijim principima za uspostavljanje i rad Institucije biznis ombudsmana, gospodin Musuraliev je istakao važnost

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

principa nezavisnosti, transparentnosti i političke neutralnosti. Napomenuo je i da činjenica da stranac može biti biznis ombudsman daje prednost u vidu dodatne garancije njegove neutralnosti, nezavisnosti i samostalnosti u izvršenju nadležnosti.

Kao što je takođe pomenuto u gornjem tekstu, g. Musuraliev je objasnio da ovu instituciju finansira EBRD, kao i mnoge druge projekte u Kirgistanu. Pošto država prima dosta donacija i u velikoj meri zavisi od tih donacija, to je donekle motivisalo Vladu da nakon višegodišnjih rasprava konačno usvoji Uredbu o biznis ombudsmanu.

G. Musuraliev je istakao da je saradnja sa poslovnim udruženjima veoma važna. Kako su u Nadzornom odboru predstavnici poslovnih udruženja, BOI sa njima ima veoma dobru saradnju. Ponekad se, na primjer, desi da je za određeni slučaj potreban ekonomski stručnjak, a ako ga BOI nema u instituciji, traže pomoć od poslovnih udruženja. Prema riječima g. Musuralieva, Institut biznis ombudsmana Kirgistan i poslovna udruženja imaju odnos uzajamne pomoći i podrške.

Također je napomenuo da poslovna udruženja ne rade isti posao kao BOI. Oni se bave opštim pitanjima vezanim za poslovanje i ne bave se problemima određenog poslovnog subjekta, što čini razliku između njih. Ali kao što je već spomenuto, BOI i poslovna udruženja uspješno se nadopunjuju.

4. UZBEKISTAN

Povjerenik za zaštitu prava i legitimnih interesa preduzetnika pri Kabinetu predsjednika Republike Uzbekistan

Osnovne informacije

Republika Uzbekistan se nalazi u centralnoj Aziji, na površini od 448.978 km²(¹²). Od 1. marta 2023. godine¹³, Uzbekistan ima **36.130.037 stanovnika** (Agencija za statistiku pri Kabinetu Predsjednika Republike Uzbekistan). Ukupan broj poslovnih preduzeća i organizacija (bez farmi) na početku 2023. godine iznosio je 592.371¹⁴. Mikro, mala i srednja preduzeća (523.556) generisala su 51,8% BDP-a u 2022. godini¹⁵. U 2022. **BDP je iznosio 79,117 milijardi USD (2,243,09 USD po glavi stanovnika)**.¹⁶

Uzbekistan je zauzeo 126. mjesto od 180 zemalja na indeksu percepcije korupcije Transparency Internationala u 2022. (osvojio 31 od 100 bodova), što ukazuje na visok stepen korupcije u zemlji.

U cilju povećanja efikasnosti reformi, stvaranja uslova za sveobuhvatan i brz razvoj države i društva, modernizacije zemlje i liberalizacije svih sfera života, predsjednik Republike Uzbekistan je 7. februara 2017. godine donio ukazom Akcionu strategiju za pet prioriternih oblasti razvoja Republike Uzbekistan za 2017. godinu.

Jedna od pet prioriternih oblasti je ekonomski razvoj i liberalizacija. U okviru ovog prioriteta, Akcionom strategijom je predviđeno sljedeće:

3.4. Nastavak institucionalnih i strukturnih reformi u cilju smanjenja prisustva države u privredi, daljeg jačanja zaštite prava i prioritete uloge privatne svojine, podsticanja razvoja malog biznisa i privatnog preduzetništva¹⁷:

- *Obezbjedivanje pouzdane zaštite prava i garancija za privatnu svojinu, uklanjanje svih barijera i ograničenja, obezbjeđivanje potpune slobode za razvoj privatnog preduzetništva i malog biznisa, sprovođenje principa – „Ako su ljudi bogati, onda će i država biti bogata i moćna“;*
- *Stvaranje povoljnog poslovnog ambijenta za razvoj malog biznisa i*

¹² <https://www.asianparliament.org/parliament/uzbekistan/43/1/view/>

¹³ <https://stat.uz/>

¹⁴ <https://stat.uz/en/press-center/news-of-committee/33752-o-z0bekistonda-so-nggi-yillar-da-korxonava-tashkilotlar-qanchaga-ko-paydi-6>

¹⁵ https://stat.uz/en/?preview=1&option=com_dropfiles&format=&task=frontfile.download&catid=403&id=2761&Itemid=1000000000000

¹⁶ <https://www.imf.org/external/datamapper/profile/UZB>

¹⁷ <http://tashkenttimes.uz/national/541-uzbekistan-s-development-strategy-for-2017-2021-has-been-adopted-following-discussion>

privatnog preduzetništva, strogo suzbijanje nezakonitog miješanja državnih, regulatornih i organa za sprovođenje zakona u rad privrednih subjekata;

- *Dalje proširenje i pojednostavljenje postupaka privatizacije imovine u državnom vlasništvu, smanjenje učešća države u osnovnom kapitalu privrednih subjekata, stvaranje povoljnih uslova za razvoj privatnih preduzeća na osnovu privatizovane državne imovine;*
- *Poboljšanje investicione klime, aktivno privlačenje stranih investicija, posebno direktnih stranih ulaganja u privredu i pokrajine;*
- *Uvođenje savremenih međunarodnih standarda i korporativnog upravljanja, jačanje uloge akcionara u strateškom upravljanju preduzećima;*
- *Unapređenje mehanizma i pojednostavljenje procedura za povezivanje preduzeća na inženjerske mreže;*
- *Smanjenje uloge države u regulisanju društvenog i ekonomskog razvoja, decentralizacija i demokratizacija sistema javne uprave, širenje javno-privatnog partnerstva, jačanje uloge nevladinih organizacija i lokalnih vlasti.*

U okviru navedenih prioriteta, država je radila na unapređenju sistema zaštite prava privrednih subjekata, uključujući uspostavljanje institucije Povjerenika za zaštitu prava i pravnih interesa preduzetnika pri Kabinetu predsjednika Republike Uzbekistan (biznis ombudsman).

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Na osnovu Uredbe o osnivanju reprezentativnog instituta za zaštitu prava i pravnih interesa privrednih subjekata, koju je donio Predsjednik Republike Uzbekistan 05. maja 2017. godine, usvojen je Zakon o ovlaštenom licu u nadležnosti predsjednika Republike Uzbekistan za zaštitu prava i legitimnih interesa privrednih subjekata, usvojila je Vlada Uzbekistana u augustu 2017. godine (u daljem tekstu – Zakon). Zakonom su, između ostalog, definisana prava i ovlaštenja ovlaštenog lica. Od tada je institucija prošla kroz dvije reforme koje su rezultirale proširenjem nadležnosti i kapaciteta.

Institucija je osnovana sa ciljem zaštite prava i legitimnih interesa privrednih subjekata i pružanja pravne podrške.

S obzirom da je instituciju osnovao predsjednik, ona je državna organizacija, a svi zaposleni su državni službenici.

Ovlašteno lice za zaštitu prava preduzetnika svoj mandat obavlja samostalno i nezavisno od državnih organa, njihovih zvaničnika i u svom radu **odgovara predsjedniku Republike Uzbekistan.**

Imenovanje i razrješenje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Prema Zakonu o ovlaštenom licu, ovlašteno lice za zaštitu prava preduzetnika imenuje i razrješava predsjednik Republike Uzbekistan.

- ***Kriteriji za imenovanje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika***

Za ovlašteno lice za zaštitu prava preduzetnika može biti imenovano lice koje ispunjava sledeće kriterije:

- da je državljanin Republike Uzbekistan,
- da je do datuma imenovanja navršio trideset godina,
- da ima visoko obrazovanje,
- da govori jezik države,
- da ima iskustvo u oblasti zaštite prava i legitimnih interesa privrednih subjekata ili preduzetništva,
- da je stalno nastanjen na teritoriji Republike Uzbekistan najmanje pet godina neposredno prije imenovanja.

Ovlašteno lice za zaštitu prava preduzetnika ne smije:

- biti član političke stranke (od njega se traži da zamrzne ili prekine članstvo u političkoj stranci za vrijeme obavljanja dužnosti)
- bavi se drugim vrstama plaćenih aktivnosti, osim naučnih, pedagoških i kreativnih aktivnosti.

- ***Razrješenje ombudsmana/zamjenika ombudsmana***

Prema Zakonu, ovlašteno lice može biti prijevremeno razrješeno od strane predsjednika Republike Uzbekistan ako: 1) podnese pismeni zahtjev o odustajanju od svojih ovlaštenja; 2) ako je izabran ili postavljen na funkciju koja je nespojiva sa vršenjem ovlaštenja ovlaštenog lica; 3) ako zbog zdravstvenih problema ili drugih valjanih razloga nije u mogućnosti da obavlja poslove ovlaštenog lica; 4) ako je osuđujuća sudska presuda protiv njega postala izvršna; 5) ako redovno ne izvršava svoje obaveze bez opravdanog razloga.

Ovlašteno lice ima dva zamjenika, koje na tu funkciju imenuje i razrješava predsjednik Republike Uzbekistan.

Dužina mandata ovlaštenog lica nije propisana zakonom, kao ni broj uzastopnih mandata koje ovlašteno lice može obavljati.

Organizaciona struktura i resursi

Finansijska, materijalna i tehnička sredstva za obavljanje djelatnosti Kancelarija ovlaštenog lica obezbjeđuju se iz državnog budžeta Republike Uzbekistan.

Strukturu i broj zaposlenih u Kancelariji ovlaštenog lica odobrava predsjednik Republike Uzbekistan. Zaposlene u kancelariji ovlaštenog lica imenuje i razrješava ovlašteno lice.

U prvoj fazi osnivanja zaposleno je bilo samo 9 radnika. Nakon prve reforme 2019. godine, broj zaposlenih je povećan na preko stotinu. U trenutku pisanja ovog izvještaja, Kancelarija je zapošljavala **94 službenika** u sjedištu i 14 regionalnih kancelarija¹⁸.

Kancelarija objavljuje podatke o finansijskim sredstvima utrošenim za svoje funkcionisanje na službenoj internet stranici, tromjesečno i godišnje¹⁹. Prema ovim informacijama, Kancelarija je 2022. godine potrošila oko **36 milijardi uzbekistanskih soma** (oko 3,16 miliona USD).

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije ombudsmana

Osnovni zadaci i pravci djelovanja Povjerenika za zaštitu prava preduzetnika su:

- 1) Učešće u kreiranju i provođenju državne politike u oblasti razvoja preduzetništva, zaštite prava i legitimnih interesa privrednih subjekata;*
- 2) Nadzor nad poštovanjem prava i legitimnih interesa privrednih subjekata od strane državnih organa;*
- 3) Pružanje pravne podrške privrednim subjektima u vršenju inspekcijskog nadzora;*
- 4) Koordinaciju inspekcijskog nadzora poslovanja privrednih subjekata i kontrolu zakonitosti nadzora nad poslovanjem privrednih subjekata od strane regulatornih organa;*
- 5) Proučavanje praktične primjene normi i zahteva zakonodavstva o garancijama slobode preduzetničkog delovanja;*
- 6) Ocjena efikasnosti uticaja donijetih podzakonskih i zakonskih akata na obavljanje preduzetničke delatnosti;*
- 7) Vođenje elektronskog registra inspekcija;*
- 8) Vođenje elektronskog registra obaveznih uslova formiranog na osnovu liste usklađenosti privrednih subjekata sa zakonskim uslovima koju dostavljaju državni organi i organizacije iz oblasti iz njihove nadležnosti;*
- 9) Priprema prijedloga za unapređenje zakonodavstva u cilju jačanja zakonskih garancija privrednih subjekata, podsticanja njihovog razvoja.*

Povjerenik za zaštitu prava preduzetnika u obavljanju svojih poslova ima pravo:

- 1) Proučavati striktnu primjenu propisa o poštovanju prava i legitimnih interesa privrednih subjekata od strane državnih organa;**

¹⁸ <https://biznesvakil.uz/en/menu/Structure/>

¹⁹ <https://biznesvakil.uz/uz/news/220>

- 2) **Pratiti zakonitost inspekcijskog nadzora** nad privrednim subjektima, davati prijedloge za donošenje sveobuhvatnih mjera za sprečavanje činjenica nezakonitog miješanja u rad privrednih subjekata;
- 3) Pisanim putem **upozoravati** službena lica državnih organa i drugih organizacija o nedopustivosti kršenja zakona o poštovanju prava i pravnih interesa privrednih subjekata;
- 4) Dostavljati rukovodiocima državnih organa i drugih organizacija **podneske o otklanjanju uočenih povreda zakona**, uzroka i uslova koji su tome pogodovali;
- 5) Obraćati se sudovima sa izjavama, tužbama i pritužbama u interesu privrednih subjekata bez plaćanja državne takse;
- 6) Tražiti i primati od državnih organa i organizacija statističke, analitičke materijale, mišljenja i druge informacije o pitanjima iz svoje nadležnosti;
- 7) Učestvovati na sjednicama državnih organa u vezi sa razmatranjem pitanja zaštite prava i legitimnih interesa privrednih subjekata;
- 8) Privlačiti, po potrebi, rukovodioce i stručnjake državnih organa, naučnih ustanova i drugih organizacija, radi formiranja radne grupe za izvršavanje zadataka koji su im povereni;
- 9) **Nesmetano obilaziti pritvorske jedinice**, kazneno-popravne ustanove radi susreta sa predstavnicima privrednih subjekata – osumnjičenim, optuženim i osuđenim za krivična djela povezanih za preduzetničkom djelatnošću.
- 10) Sačinjavati izvještaje o upravnim prekršajima u slučaju kršenja zakona koji povlači upravnu odgovornost.

Podnesak (tačka 4) podliježe neodložnom izvršenju, a o preduzetim mjerama se mora pismeno obavijestiti povjerenik.

Važno je napomenuti da Povjerenik nije imao ova prava 2017. godine, kada je Kancelarija osnovana. Zakon je dva puta mijenjan i kroz te reforme Povjerenik je dobio šira prava i omogućena su mu dodatna sredstva.

Prva reforma je provedena 2019. godine, kada je broj zaposlenih porastao na preko stotinu. Također, Kancelarija povjerenika je 1. aprila 2019. godine započela stalni nadzor nad zakonitošću inspekcijskih nadzora privrednih subjekata od strane regulatornih tijela. U cilju lakšeg praćenja, Kancelarija je kreirala *online* sistem u koji su državni organi (nadležni za inspekcijski nadzor privrednih subjekata) dužni da unose podatke o planiranim inspekcijskim nadzorima, kako bi Kancelarija mogla pratiti. Povjerenik ima pravo da odbije inspekcijski nadzor.

Tokom druge reforme koja je provedena 2022. godine, Povjerenik je dobio ovlaštenje da se žali na rad inspekcije.

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Zakonom o ovlaštenom licu za zaštitu prava i legitimnih interesa privrednih subjekata definisana su pravila o postupanju po pritužbama koje privredni subjekti podnose Povjereniku, kao i uslovi koji moraju biti ispunjeni da bi se pritužba smatrala prihvatljivom.

Zakonodavstvo ne postavlja posebne uslove za podobnost podnosioca pritužbe, u smislu oblika pravnog osnivanja ili državljanstva.

U pogledu osnovanosti pritužbe, propisano je da Povjerenik rješava „pritužbe privrednih subjekata na odluke državnih organa i drugih organizacija, radnje (nečinjenje) njihovih službenih lica kojima se povređuju njihova prava i legitimni interesi“.

Sljedeće pritužbe ne spadaju u djelokrug rada Povjerenika:

- *Pritužbe u vezi sa rješavanjem ekonomskih sporova između privrednih subjekata,*
- *Sporovi koji se ne odnose na poslovne aktivnosti,*
- *Porodični, radni i drugi pravni odnosi*
- *Pitanja iz nadležnosti suda, krivičnih istražnih organa, istrage krivičnih djela, pripreme istrage i izvršenja sankcija.*

Nadalje, pritužbu je potrebno **podnijeti u roku od godinu dana** od dana kada je podnosilac saznao za povredu svojih prava i legitimnih interesa ili donošenja posljednje odluke po pritužbi ako je podnosilac pritužbe koristio druga sredstva zaštite svojih prava i legitimnih interesa i nije zadovoljan donesenom odlukom.

Pritužba koja se podnosi Povjereniku treba da sadrži osnovne podatke o podnosiocu pritužbe; naziv državnog organa ili druge organizacije i ime funkcionera na čije se odluke, radnje ili nečinjenje ulaže pritužba; izjava o radnjama ili nečinjenjima, kojima su, po mišljenju podnosioca, povrijeđena njegova prava. Podnosilac pritužbe može priložiti postojeće odluke, ranije donesene o njemu, kao i druge dokumente neophodne za razmatranje prigovora.

Pritužba se može podnijeti u papirnatom obliku Kancelariji povjerenika (lično ili poštom), putem e-maila ili *online*. 2022. godine uspostavljena je virtuelna kancelarija, tako da se pritužbe ili zahtjevi mogu podnijeti i putem *online* alata.

Kada se podnese pritužba, relevantno osoblje je pročitano i dostavi državnom odjelu nadležnom za konkretnu stvar. Putem uspostavljenog *online* programa podnosioci mogu vidjeti kako vlada razmatra pritužbu ili zahtjev.

Prilikom razmatranja pritužbi, Povjerenik, u okviru svojih ovlaštenja, može:

- *Riješiti stvar u meritumu;*
- *Naznačiti sredstva i oblike koje podnosilac pritužbe može koristiti za*

- zaštitu svojih prava i legitimnih interesa;*
- *Podnijeti pritužbu organizaciji ili službenoj osobi nadležnoj za rješavanje u meritumu;*
 - *Upoznati podnosioca zahtjeva sa dokumentima, odlukama i drugim materijalima koji utiču na njegova prava i legitimne interese;*
 - *Odbiti razmatranje pritužbe uz obavezno navođenje razloga za odbijanje.*

U slučaju anonimne prijave, Kancelarija samo analizira mogući rizik i daje prijedlog i mišljenje u vezi s tim.

Zakon ne propisuje rokove za razmatranje prigovora.

Podnosiocima prigovora se ne naplaćuju takse za podnošenje i obradu prigovora.

Rezultati Kancelarije

Povjerenik je u periodu 2017-2021. godina zaprimio 13.400 zahtjeva, usljed čega:

- 930 lica je pozvano na disciplinsku, a 1513 na administrativnu odgovornost;
- Ukinute su 1034 nezakonite odluke državnih i regulatornih organa;
- Sudskim putem u korist privrednih subjekata naplaćeno je 95,1 milijardi soma (oko 8,3 miliona USD).

U 2022. godini²⁰ **zaprimljeno je 9.850 pritužbi**. U 48% slučajeva preduzetnicima su vraćena prava, dok su pravna pojašnjenja data u 4.616 slučajeva. Za zaštitu prava preduzetnika preduzeta je 2.591 zakonska mjera, uključujući tužbe u vrijednosti od 51,3 milijarde soma. Kao rezultat preduzetih mjera, riješena su potraživanja u iznosu od **32,8 milijardi soma u korist preduzetnika**, vraćena su imovinska prava na zemljišnim parcelama ukupne površine 436 hektara, ukinuto 198 odluka javnih organa, protiv 123 službenika je pokrenut disciplinski postupak, neopravdano nagomilani dugovi u iznosu većem od **4,5 milijardi soma su poništeni**.

Kako bi se osigurala legitimnost inspekcijuskog nadzora, u 8 kontrolnih organa obavljen je nadzor u kojem je „otkrivena 8.771 činjenica o kršenju zakona, doneseno 10 zaključaka, 8 podnesaka i 1 prijedlog za pokretanje krivičnog postupka, upravni protokoli u vezi na 1.028 službenika, a disciplinski postupak je pokrenut protiv 33 službenika.

U okviru praćenja zakonitosti inspekcijuskog nadzora, utvrđeno je da je 18 regulatornih organa izvršilo 747 nezakonitih inspekcijuskih nadzora, 20 regulatornih organa prekršilo je proceduru provođenja inspekcijuskog nadzora u 15.280 slučajeva. Protiv 666 službenih lica sačinjeni su upravni protokoli,

²⁰ https://biznesvakil.uz/en/menu/work_done/

a protiv 31 službenika primijenjene su disciplinske mjere.”²¹

U vezi sa unapređenjem zakonodavstva u oblasti preduzetništva, Kancelarija je ispitala 439 zakonskih akata, na osnovu čega su kreirana 493 predloga i prigovora. Kancelarija je izradila i 7 nacrtu zakonskih akata i pripremila prijedloge za unapređenje 24 sfere poslovanja.

Prema riječima g. Miršoda Nasullaeva, predstavnika Povjerenika za zaštitu prava i legitimnih interesa preduzetnika pri Kabinetu predsjednika Republike Uzbekistan, sa kojim se osoblje projekta susrelo pri izradi ovog dokumenta, njihov najveći uspjeh su brojni zakonski prijedlozi koji su do sada imali pozitivan uticaj na zaštitu i razvoj poslovanja. Također, tokom pandemije COVID-19 donijeli su oko 100 mjera za pomoć privrednicima. Usvajanjem ovih mjera država je omogućila privrednicima da prežive taj period i čak ostvare rast BDP-a od 2-3%.

Izvještavanje

Prema Zakonu, predstavnik za zaštitu prava preduzetnika je odgovoran predsjedniku Republike Uzbekistan. Međutim, Zakon ne propisuje učestalost izvještavanja, rokove niti postupak usvajanja/odbijanja izvještaja.

Službena web stranica sadrži informacije o rezultatima rada Kancelarije i tekućim aktivnostima, ali ne u formi izvještaja (tromjesečni ili godišnji).

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Analiza uzbekistanskog modela institucije biznis ombudsmana i poređenje sa drugim analiziranim modelima, ukazalo je na nekoliko prednosti uzbekistanskog modela:

- *Obavezno izvršavanje podnesaka Povjerenika javnim ustanovama,*
- *Povjerenik ima širok spektar upravnih ovlaštenja,*
- *Visok nivo digitalizacije,*
- *Povjerenik, zaposleni u kancelariji i podnosioci pritužbi zaštićeni su Zakonom.*

S obzirom na to da podnesci organa Povjerenika javnoj instituciji moraju biti izvršeni u zadatom roku, kao i izvještaji o provedenim aktivnostima, za očekivati je da će se postići veći stepen realizacije u odnosu na situaciju kada ombudsman može samo davati preporuke.

Također, Povjerenik ima širok spektar upravnih ovlaštenja, uključujući praćenje legitimiteta i zakonitosti inspekcijuskog nadzora nad poslovanjem. U većini zemalja nelegalni inspekcijuski nadzor predstavlja veliki dio problema u poslovanju, a ovakav proaktivan pristup osiguravanju legitimiteta i zakonitosti inspekcijuskog nadzora nad poslovanjem štedi mnogo sredstava i

²¹ Ibid.

poboljšava ukupnu investicionu i poslovnu klimu. Pored toga, za instituciju je važno i pravo predlaganja novih zakona, pored prava da analizira i komentariše postojeće zakone ili nacрте zakona koje predlažu druge strane.

Djelatnosti i usluge Kancelarije su digitalizovane, što doprinosi većoj efikasnosti i dostupnosti usluga, kao i transparentnosti njihovog rada. Podnosioci pritužbi mogu podnijeti pritužbe putem online sistema, koji se koristi i za upravljanje pritužbama i praćenje odgovora javnih organa. Postoji i online sistem za praćenje zakonitosti i legitimiteta inspekcijskog nadzora poslovanja, a Zavod trenutno uspostavlja online sistem putem kojeg će privredni subjekti moći da dobijaju dozvole i licence od strane države.

Zakonom je propisano i pravo povjerenika na imunitet. On ne može biti krivično gonjen, pritvoren, zatvoren ili podvrgnut upravnim sankcijama koje izriče sud bez saglasnosti predsjednika Republike Uzbekistan. Krivični postupak protiv zastupnika za zaštitu prava preduzetnika može pokrenuti samo Glavni tužilac Republike Uzbekistan. Visok stepen zaštite povjerenika utiče na njegovu samostalnost u radu. Lice koje je podnijelo pritužbu povjereniku, kao i lica kojima je povjerenjeno prikupljanje podataka i njihova analiza ili davanje stručne ocjene od strane zastupnika za zaštitu prava preduzetnika, ne mogu biti krivično gonjeni za takve radnje niti njihova prava mogu biti ograničena na bilo koji drugi način.

S obzirom na značaj Zakona za unapređenje investicione i poslovne klime, svaki sukob postojećih regulatornih dokumenata otklonjen je revizijom ili ukidanjem regulatornih dokumenata koji su bili u suprotnosti sa Zakonom.

S obzirom na to da je Zakon već dva puta mijenjan, predstavnik Kancelarije sa kojim su razgovarali autori dokumenta smatra da u ovom trenutku nisu potrebna dodatna poboljšanja.

Međutim, kao što je to slučaj sa svakim drugim modelom, primjenjivost uzbekistanskog modela na druge zemlje zavisila bi od pravnog okvira i specifičnih uslova i okolnosti u zemlji u datom vremenskom periodu.

Posebne napomene

Tokom pripreme ovog dokumenta, osoblje projekta je organizovalo dva sastanka sa predstavnicima Povjerenika za zaštitu prava i legitimnih interesa preduzetnika pri Kabinetu predsjedniku Republike Uzbekistan g. Miršodom Nasullaevom i gđom Nazimom Saidalijevom, na kojima su razgovarali o osnivanju institucije u Uzbekistanu i rezultatima koje su do sada postigli.

G. Nasullaev je istakao značaj adekvatnih institucionalnih ovlaštenja za Instituciju biznis ombudsmana jer je ona ključna za institucionalnu efikasnost. U cilju povećanja ovih ovlaštenja, Zakon o ovlaštenom licu pri Kabinetu predsjednika Republike Uzbekistan za zaštitu prava i legitimnih interesa privrednih subjekata je dva puta mijenjan.

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

Pominje se i da Institucija biznis ombudsmana treba biti uključena u antikorupcijske aktivnosti u zemlji. Povelja o borbi protiv korupcije napisana je 2021. godine, a Kancelarija povjerenika je bila jedan od potpisnika. Kancelarija povjerenika je u posljednje dvije godine aktivno radila na vladinom antikorupcijskom programu, a cilj je bio da slučajevi sa elementima korupcije u poslovnoj zajednici budu prebačeni na Kancelariju. Kako Agencija nema ista ovlaštenja kao Kancelarija povjerenika, a generalno radi na slučajevima korupcije, dok Kancelarija povjerenika radi samo u oblasti privrede, ne bi trebalo da dođe do preklapanja nadležnosti.

Takođe, svi nacrti zakona i antikorupcijskih propisa moraju proći kroz instituciju. Analiziraju propise, daju svoje mišljenje i ocjenu s tim da samo pozitivno ocijenjeni zakoni idu u dalju proceduru.

Gospodin Nasullaev je dodao da je Kancelarija povjerenika spremna da podijeli svoja iskustva i pomogne slične inicijative u drugim zemljama. Stvaranjem sličnih institucija, države mogu povećati integritet u javnom sektoru i spriječiti nezakonito postupanje prema privrednim subjektima, čime se poboljšava investiciona i poslovna klima u zemlji i doprinosi ukupnom ekonomskom napretku.

5. GRUZIJA

Biznis ombudsman Gruzije

Osnovne informacije

Gruzija se nalazi na raskršću jugozapadne Azije i istočne Evrope. Zauzima površinu²² od 69.490 km², i ima oko **3,68 miliona stanovnika**²³. U izvještaju o poslovnom sektoru Gruzije iz 2021. godine²⁴ se navodi da je u državi aktivno 171565 privrednih subjekata, od čega su 68467 pravna lica i 103098 su samostalni preduzetnici. 0,2% preduzeća je u vlasništvu države. U 2020. godini 99,6% aktivnih preduzeća u Gruziji su bila mala i srednja preduzeća, koja su činila 58,0% proizvodnje u poslovnom sektoru. **U 2022. godini BDP je iznosio 25,17 milijardi dolara (6.769,73 dolara po glavi stanovnika).**

Gruzija je 2022.godine zauzela 41. mjesto (56 od 100 bodova) na listi "Indeks percepcije korupcije" Transparency Internationala, što je stavlja u značajno bolju poziciju od zemalja Zapadnog Balkana, kao i većine zemalja koje se pominju u ovom izvještaju (osim Kanade i Australije). Takođe, relevantni indeksi i pokazatelji koji mjere poslovnu klimu (*Index of Economic Freedom, Doing Business*) indiciraju pozitivnu i poticajnu poslovnu klimu u Gruziji. Prema Izvještaju o ekonomskoj slobodi opšta vladavina prava je relativno dobra u Gruziji, dok je ocjena sudske efikasnosti i integriteta vlade iznad svjetskog prosjeka.

2011. godine u Gruziji je formiran je institut poreskog ombudsmana, a svrha osnivanja i djelokrug rada Poreskog ombudsmana se temeljio na članu 42. Poreskog zakonika Gruzije, dok su glavni principi i oblici rada poreskog ombudsmana Gruzije definisani Uredbom Vlade N92 od 23.02.2011. godine.

Međutim, nakon nekoliko godina vlada Gruzije odlučuje da institut Poreskog ombudsmana nastavi sa radom pod novim imenom, kao biznis ombudsman Gruzije.

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Biznis ombudsman Gruzije je uspostavljen **Zakonom o biznis ombudsmanu Gruzije**²⁵, donesenim od strane Parlamenta Gruzije 28.05.2015.godine. Zakon je inicijalno stupio na snagu po objavljivanju, tj. 05. juna 2015. godine, ali je 21. decembra 2016. godine donesen Zakon

²² <https://data.worldbank.org/indicator/AG.LND.TOTL.K2?locations=GE>

²³ <https://www.geostat.ge/en/single-archive/3376>

²⁴ <https://www.geostat.ge/media/49759/Business-sector-in-Georgia-2022.pdf>

²⁵ <https://matsne.gov.ge/en/document/view/2860205?publication=1>

o Izmjenama i dopunama Zakona o biznis ombudsmanu Gruzije²⁶, kojim se datum stupanja na snagu odlaže na 01. juli 2017.godine.

Svrha biznis ombudsmana je da "nadzire zaštitu prava i legitimnih interesa lica u vezi sa preduzetničkom aktivnošću koja se obavlja na teritoriji Gruzije, otkriva činjenice o kršenju tih prava i legitimnih interesa od strane organa uprave i olakšava vraćanje povrijeđenih prava u skladu sa pravilima propisanih zakonom".

Kancelarija biznis ombudsmana Gruzije je državna institucija, kojom upravlja biznis ombudsman uz pomoć jednog ili više zamjenika. Zakonom o biznis ombudsmanu se uspostavljaju i osnovni principi rada Ombudsmana među kojima su i nezavisnost u vršenju ovlašćenja, te se zabranjuje svako vršenje uticaja ili uplitanje u rad biznis ombudsmana.

Imenovanje i razrješenje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Biznis ombudsmana imenuje **premijer Gruzije uz saglasnost predsjedavajućeg parlamenta Gruzije.**

- ***Kriteriji za imenovanje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika***

Zakon o biznis ombudsmanu Gruzije navodi samo dva uslova za imenovanje biznis ombudsmana:

- (1) Za biznis ombudsmana može biti imenovan državljanin Gruzije
- (2) koji ima visoko obrazovanje u oblasti prava ili ekonomije.

U zakonu se sljedeće aktivnosti navode kao nespojive sa funkcijom biznis ombudsmana:

- Biznis ombudsman nema pravo da se bavi bilo kojom drugom plaćenom aktivnošću osim naučnim, pedagoškim i kreativnim radom.
- Biznis ombudsman nema pravo da bude član niti da učestvuje u aktivnostima bilo koje političke stranke.
- ***Razrješenje ombudsmana/zamjenika ombudsmana***

Biznis ombudsmanu, prema Zakonu, ovlaštenja prestaju:

- ako izgubi gruzijsko državljanstvo;
- ako ne vrši svoja ovlaštenja četiri uzastopna mjeseca;
- ako sudska presuda protiv njega postane izvršna;
- ako ga sud proglašava uzdržavanom osobom, nestalom osobom ili mrtvim;
- ako započne ili nastavi aktivnosti koje su nespojive sa funkcijom biznis ombudsmana, 10 dana nakon imenovanja;
- na osnovu odluke premijera Gruzije;
- na osnovu lične prijave;
- ako umre.

²⁶ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/3504015?publication=0>

Biznis ombudsmana dužnosti razrješava premijer Gruzije.

Zamjenike biznis ombudsmana imenuje i razrješava dužnosti biznis ombudsman. Na zamjenike se odnose ista ograničenja u vršenju dužnosti kao i na biznis ombudsmana.

Zakon nije predvidio dužinu trajanja mandata biznis ombudsmana niti broj uzastopnih mandata koje biznis ombudsman može obnašati.

Organizaciona struktura i resursi

Zakonom o biznis ombudsmanu definiše se i uspostavljanje Kancelarije biznis ombudsmana. Donošenje internih akata po kojima Kancelarija posluje, zapošljavanje osoblja, definisanje obaveza osoblja i druge srodne aktivnosti se navode kao obaveza biznis ombudsmana.

Kancelarija zapošljava **12 osoba**, uključujući biznis ombudsmana i 2 zamjenika²⁷.

Aktivnosti Kancelarije biznis ombudsmana se finansiraju **iz državnog budžeta Gruzije**. Budžet Kancelarije za 2021.godinu je bio 698.000,00 GEL (circa 215.000,00 USD).

Odobreni budžet, izvještaj o utrošku, plan javnih nabavki i druge finansijske informacije se javno objavljuju na zvaničnoj web stranici. Međutim, neke od aktivnosti Kancelarije se finansiraju i iz drugih izvora (elektronski portal Kancelarije je kreiran i impementiran uz podršku Međunarodne finansijske korporacije Svjetske banke (IFC)).

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije ombudsmana

Prema Zakonu o biznis ombudsmanu, biznis ombudsman štiti prava i legitimne interese lica u vezi sa obavljanjem preduzetničke djelatnosti putem (nadležnosti biznis ombudsmana):

- 1) Odgovaranja na pojedinačne i zajedničke prijave;*
- 2) Otkrivanja nedostataka u zakonodavstvu Gruzije i u praksi;*
- 3) Obavljanja informativnih i savjetodavnih aktivnosti.*

Biznis ombudsman, u okviru svojih ovlašćenja, ima pravo:

- 1) Tražiti i pribavljati informacije/dokumente od organa uprave u slučajevima predviđenim zakonodavstvom Gruzije i u skladu sa utvrđenim pravilima;*
- 2) Sklapati sporazume sa organima uprave za razmjenu informacija/dokumenata i za pitanja saradnje;*

²⁷ <https://businessombudsman.ge/en/about-us/the-office-of-the-business-ombudsman-of-georgia>

- 3) *Obraćati se stručnim, naučnim i/ili obrazovnim institucijama radi dobijanja tumačenja/mišljenja u službene svrhe;*
- 4) *Formirati radnu grupu koja može biti sastavljena od predstavnika organa uprave i privatnog sektora;*
- 5) *Djelovati kao amicus curiae (prijatelj suda) tokom upravnih postupaka na opštim sudovima u Gruziji i na Ustavnom sudu Gruzije.*

Zakonom je propisano da su **organi uprave dužni da pomažu biznis ombudsmanu** u obavljanju poslova i da dostavljaju informacije/dokumente koji su mu potrebni za vršenje svojih ovlaštenja. Osim toga, za prijenos informacija/dokumenta biznis ombudsmanu ne naplaćuju se naknade za uslugu.

Biznis ombudsman **analizira zakonodavstvo Gruzije i izrađuje normativne akte** na osnovu sopstvene inicijative ili na zahtev zainteresovane strane/strana. Ako normativni akt ili nacrt normativnog akta sadrži normu kojom se mogu povrijediti prava lica, biznis ombudsman svoje mišljenje dostavlja nadležnom organu uprave. Biznis ombudsman također ima pravo da podnosi prijedloge Vladi Gruzije i drugim administrativnim tijelima za razvoj zakonodavstva Gruzije.

Biznisombudsman može **inicirati analizuprakse**. Osnov za pokretanje analize prakse od strane biznis ombudsmana može biti prijava zainteresovanog lica ili informacija koju prenesu mediji. Ukoliko postoje potkrijepljene činjenice i argument koji će biznis ombudsmana navesti da smatra da postojeća praksa krši prava i legitimne interese podnosioca prigovora, biznis ombudsman će nadležnom organu uprave dostaviti preporuku za otklanjanje nedostataka u praksi. Biznis ombudsman može podnositi prijedloge i organu uprave radi razvoja prakse.

Biznis ombudsman ima pravo da ne svjedoči o informacijama koje su mu povjerene u svojstvu biznis ombudsmana. Biznis ombudsman zadržava ovo pravo i nakon prestanka ovlaštenja. Ovo pravilo važi i za njegove zamjenike.

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Biznis ombudsman ispituje moguće kršenje legitimnih interesa koji se odnose na preduzetničke aktivnosti lica i povredu prava od strane organa uprave, a **na osnovu prijave**. Lice je u obavezi da podnese prijavu u papirnoj ili elektronskoj formi ako vjeruje da će odluka/radnja organa uprave naznačena u prijavi direktno uticati na njegova/njena prava i legitimne interese.

Biznis ombudsman ne može u suštini razmatrati prijavu ako zakonodavstvo Gruzije predviđa mjeru koja dozvoljava ispravljanje povrede navedenih u prijavi, a ta mjera nije korišćena. Takođe, biznis ombudsman ne razmatra prijavu ni ako se prijava odnosi na privatni biznis, ukoliko postoji sudska odluka u vezi prijavljenog problema, ukoliko se prijava odnosi na ugovorni spor ili navodnu krivičnu odgovornost.

Rok za razmatranje prijava je **30 dana**. Ukoliko se tokom razmatranja prijave zatraže dodatne informacije i/ili dokumenta, razmatranje prijave se obustavlja, a posljedično i rok.

Tokom razmatranja prijave biznis ombudsman ima pravo da zatraži informacije/dokumente u vezi sa pitanjima navedenim u prijavi od organa uprave čijom odlukom/učinjenom radnjom mogu biti povrijeđena prava i legitimni interesi podnosioca zahtjeva, a organ uprave je iste dužan dostaviti biznis ombudsmanu najkasnije u roku od 10 kalendarskih dana od dana prijema zahtjeva. Bizni ombudsman može tražiti i usmena objašnjenja i u tu svrhu se sastajati sa rukovodiocem organa uprave na koga se prijava odnosi.

Kada se utvrdi kršenje prava prijavitelja, biznis ombudsman podnosi relevantnom organu uprave **preporuku za preduzimanje mjera** za obnavljanje povrijeđenih prava prijavitelja. Biznis ombudsman nadgleda provedbu predloženih mjera.

Podnosilac prijave se obavještava o rezultatima razmatranja prijave.

Zakon navodi da biznis ombudsman nadgleda zaštitu prava i legitimnih interesa u vezi sa obavljanjem privredne djelatnosti lica na teritoriji Gruzije. Nisu definisana ograničenja u u vezi nacionalnosti ili organizaciono-pravnih oblika subjekta.

Prema Zakonu, anonimne prijave nisu dozvoljene. Međutim, biznis ombudsman je dužan da podatke dobijene tokom obavljanja poslova čuva u tajnosti, a isti zakonski zahtjev se odnosi i na zamjenika biznis ombudsmana i zaposlene u Kancelariji biznis ombudsmana.

Zakon ne predviđa plaćanje nadoknade od strane prijavitelja za podnošenje prijave niti postupanje po istoj.

Bitno je napomenuti da proces razmatranja prijave od strane biznis ombudsmana **ne ograničava pravo osobe da koristi druga sredstva zaštite** svojih prava i legitimnih interesa, uključujući i podnošenje zahtjeva sudu ili odgovarajućoj međunarodnoj organizaciji.

Rezultati Kancelarije

Od 2017. godine kada Kancelarija počinje djelovati pod nazivom Kancelarija biznis ombudsmana (kako je prethodno navedeno, kancelarija je do 01.07.2017.godine poslovala pod nazivom Poreski ombudsman), pa do kraja 2021.godine, Kancelarija je primila ukupno 2350 prijava. Na zvaničnoj web stranici se objavljuje statistika prijava prema regionima, industriji i organu uprave na koji se prijava odnosi.

Kao rezultat rada po prijavama, analizi regulative i prakse, u periodu 2017-

2021 pripremljene su 462 preporuke, mišljenja i prijedloga²⁸.

Što se tiče finansijskog efekta rada, teško je procijeniti iste iz dostupnih informacija. Izvještaji Kancelarije objavljeni za 2017. i 2018. godinu su značajno sadržajni i sadrže informacije o više pojedinačnih slučajeva na kojima je biznis ombudsman radio, kao i rezultatima rada, ali ne i o finansijskim efektima za privredu, ukoliko ih je i moguće izraziti. Ipak, izvještaji indiciraju značajan efekat rada biznis ombudsmana na odluke vlade i organa uprave u korist privredne zajednice (odlaganje primjene propisa u cilju bolje pripreme privrednih subjekata, suprotstavljanje tumačenju Poreske uprave Gruzije koje je bilo na štetu privrednika, i sl.), kao i doprinos unapređenju regulative koja se tiče privrednog djelovanja u Gruziji.

Izvještavanje

Biznis ombudsman podnosi godišnji izvještaj Vladi Gruzije i Parlamentu Gruzije u roku od 3 mjeseca nakon završetka kalendarske godine. Godišnji izvještaji se objavljuju i na web stranici Kancelarije.

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Prednosti ovog modela u odnosu na neke od predstavljenih jeste mogućnost učešća biznis ombudsmana kao *Amicus Curiae* (prijatelj suda) tokom upravnih postupaka u sistemu opštih sudova Gruzije i u Ustavnom sudu Gruzije. Takođe, prednost je i što biznis ombudsman ima pravo da podnosi prijedloge Vladi Gruzije i drugim upravnim tijelima za razvoj zakonodavstva Gruzije.

Sa druge strane, postoji prostor za unapređenje modela. Navodimo neke, bez namjere davanja sveobuhvatne analize:

- **Imenovanje i razrješenje biznis ombudsmana.** Iako imenovanje biznis ombudsmana vrši premijer Vlade u saglasnosti sa predsjedavajućim Parlamenta, za razrješenje mu ista nije potrebna, te premijer Vlade u svakom trenutku može razrješiti dužnosti biznis ombudsmana. S obzirom da biznis ombudsman postupa po prijavama privrednika i štiti prava privrednika od nepravilnog postupanja državnih organa, pa i same vlade, ovakav način razrješenja dovodi u pitanje nezavisnost institucije. Stoga bi bilo uputno definisati način imenovanja i razrješenja dužnosti biznis ombudsmana koji osigurava veći nivo nezavisnosti i zaštite imenovanog lica od nepredvidljivih političkih djelovanja.
- **Uslovi za imenovanje biznis ombudsmana** bi trebalo da sadrže više zahtijeva, a posebno u oblasti iskustva i integriteta imenovanog lica.
- **Ograničenje mandata**, u smislu trajanja i broja dozvoljenih uzastopnih mandata takođe doprinosi nezavisnosti i povjerenju javnosti i privredne zajednice u instituciju.

²⁸ <https://businessombudsman.ge/en/public-information/activity-statistics>

- ***Veća transparentnost*** rada i rezultata institucije, u smislu objave statističkih i drugih podataka, kao što su informacije o procentu implementiranih preporuka od strane organa uprave, finansijskim efektim pojedinačnih aktivnosti biznis ombudsmana (kada je moguće izmjeriti finansijski efekat) i sl.

6. KAZAHSTAN

Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana

Osnovne informacije

Kazahstan je država u centralnoj Aziji, koja sa površinom od 2.724.900 km² predstavlja devetu najveću državu svijeta. Procjenjuje se da je broj stanovnika u 2021. godini bio 19 miliona²⁹. U publikaciji koju je izdao OECD, navodi se da su mala i srednja preduzeća činila 96,4% svih preduzeća u Kazahstanu, 38,6% ukupne zaposlenosti i 31,6% nacionalnog BDP-a.³⁰ **U 2022.godini BDP je iznosio 224,33 milijardi dolara (11.590,63 dolara po glavi stanovnika).**

Kazahstan je 2022.godine zauzeo 101. mjesto (36 od 100 bodova) na listi "Indeks percepcije korupcije" Transparency International-a, indicirajući da korupcija predstavlja značajan problem u državi. Prema Izvještaju o ekonomskoj slobodi, opšta vladavina prava u Kazahstanu je slaba, dok je ocjena sudske efikasnosti i integriteta vlade ispod svjetskog prosjeka.

U skladu sa predsjedničkim dekretom „O drastičnim mjerama za poboljšanje poslovnog okruženja u Republici Kazahstan“ od 27. februara 2014. godine, Vladi je dat nalog da izradi nacrt zakona kojim se predviđa jačanje uloge Nacionalne komore preduzetnika, uključujući i jačanje njene uloge kroz uspostavljanje instituta biznis ombudsmana.

29. decembra 2014. godine izvršene su dopune zakona „O Nacionalnoj komori preduzetnika Kazahstana“ te su dodate norme o pravnom statusu, funkcijama i dužnostima biznis ombudsmana, a prema članu 26.1 Zakona „O Nacionalnoj komori preduzetnika Kazahstana“, pravni status Ombudsmana za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana određen je Zakonom o preduzetništvu Republike Kazahstan (Entrepreneurial Code).

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Institucija Ombudsmana za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana uspostavljena je **Zakonom o preduzetništvu** koji je stupio na snagu 1. januara 2016. godine, kojim se u poglavlju 28. detaljno razrađuje pravni status biznis ombudsmana.

Prvi Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika je imenovan 19.02.2016, a kancelarija ombudsmana je formirana 16.03.2016. godine.

Institut ombudsmana za zaštitu prava osnovan je sa ciljem da se adresiraju

²⁹ https://datacommons.org/place/country/KAZ?utm_medium=explore&m-prop=count&popt=Person&hl=en

³⁰ <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/10a940b8-en/index.html?itemId=/content/component/10a940b8-en>

sistemske probleme kazahstanske privredne zajednice, zloupotreba ovlaštenja od strane zvaničnika i neadekvatno zakonodavstvo.

Rad Ombudsmana za zaštitu privrednika je organizovan **u okviru Nacionalne komore preduzetnika Kazahstana**. Ombudsman je jedan od članova predsjedništva Komore, koje uključuje i 1) tri predstavnika Vlade Republike Kazahstan, 2) šesnaest poslanika Parlamenta Republike Kazahstan i javnih ličnosti Republike Kazahstan, 3) šesnaest predstavnika akreditovanih republičkih međusektorskih, sektorskih udruženja (sindikata), kao i republičkih udruženja (saveza) malog, srednjeg i (ili) velikog preduzetništva; 4) šesnaest predsjednika regionalnih vijeća.

Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana **odgovoran je predsjedniku Republike Kazahstan**. Nije dozvoljeno nezakonito miješanje u aktivnosti ombudsmana.

Imenovanje i razrješenje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika imenuje se na funkciju **naredbom predsjednika Republike Kazahstan**.

- ***Kriteriji za imenovanje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika***

Zakon o preduzetništvu propisuje da osoba imenovana na poziciju Ombudsmana za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana mora ispunjavati sljedeće uslove:

- Da ima državljanstvo Republike Kazahstan;
- Da ima visokoškolsko obrazovanje;
- Da ima najmanje pet godina radnog iskustva u oblasti zaštite prava i legitimnih interesa preduzetnika.

Propisano je i da ombudsman, za vrijeme trajanja mandata, ne može učestvovati u političkim aktivnostima, te da mora suspendovati članstvo u političkim strankama i drugim javnim udruženjima. Ombudsman ne može imati plaćeni angažman u drugim organizacijama, osim nastavnih, istraživačkih ili drugih kreativnih aktivnosti.

- ***Razrješenje ombudsmana/zamjenika ombudsmana***

Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana može biti prijevremeno razriješen dužnosti odlukom predsjednika Republike Kazahstan po sljedećim osnovama:

- Na sopstveni zahtjev ombudsmana,
- Ukoliko zdravstveno stanje ombudsmana onemogućava dalje obavljanje profesionalnih poslova,
- U slučaju nepoštovanja obaveza i ograničenja utvrđenih zakonikom;
- U slučaju povreda službenih ovlaštenja, činjenja prekršaja,

- nekompatibilnosti sa položajem koji zauzima;
- U slučaju odlaska na stalni boravak van Republike Kazahstan.
- Ovlašćenja ombudsmana prestaju u sljedećim slučajevima:
- Ukoliko ombudsman izgubi državljanstvo Republike;
 - Ukoliko stupi na snagu sudska odluka kojom se priznaje djelimična ili potpuna nesposobnost za rad ombudsmana;
 - Ukoliko se donese pravosnažna osuđujuća presuda protiv ombudsmana;
 - U slučaju smrti ombudsmana.

Ombudsman se imenuje se na funkciju na period od četiri godine. Ista osoba ne može biti imenovana na funkciju Ombudsmana za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana više od dva puta uzastopno.

Organizaciona struktura i resursi

Uredbom o Kancelariji za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana se utvrđuje status Kancelarije ombudsmana, pravila rada kancelarije i interakciju sa Nacionalnom komorom preduzetnika Republike Kazahstan, komorama preduzetnika regiona, gradova republičkog značaja i kapitala, drugih lica i organizacija.

Strukturu, broj i kadar Kancelarije odobrava Nacionalna komora u saglasnosti sa ombudsmanom. Sjedište ombudsmana za zaštitu prava preduzetnika je u Astani, a predstavnici ombudsmana su zastupljeni u svim regijama zemlje. Prema posljednjem izvještaju³¹ Kancelarija **zapošljava preko 120 osoba.**

Kancelarija je u svom radu odgovorna ombudsmanu.

Finansiranje rada Kancelarije se vrši u skladu sa odobrenim budžetom Nacionalne komore.

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije ombudsmana

Glavne funkcije biznis ombudsmana su predstavljanje, zaštita prava i legitimnih interesa preduzetnika i razmatranje njihovih žalbi.

Biznis ombudsman u obavljanju svojih poslova ima sljedeća **ovlaštenja**:

- 1) *Daje predloge državnim organima za zaštitu prava preduzetnika, kao i preporuke za obustavu primjene podzakonskih akata;*
- 2) *Državnim organima (funkcionerima), zbog radnji (nečinjenja) kojima su povređena prava i zakoniti interesi privrednih subjekata, uputi preporuke o mjerama za povrat povrijeđenih prava, uključujući i privođenje pravdi onih koji su odgovorni za povrede prava i legitimni interesi preduzeća;*
- 3) *U slučaju neslaganja sa stavovima državnih organa, ombudsman može*

³¹ https://ombudsmanbiz.kz/rus/ezhegodnyi_doklad/?cid=47

uputiti **zahtjev tužilaštvu radi vraćanja prava preduzetnika;**

4) *Da od državnih organa (službenika) traži informacije, dokumente i materijale u vezi sa pravima i obavezama privrednih subjekata, osim podataka koji predstavljaju državnu, poslovnu, bankarsku i drugu tajnu zaštićenu zakonom;*

5) **Da tuži** u ime poslovne zajednice;

6) *Da preduzima druge zakonske mjere radi povrata povrijeđenih prava i zakonitih interesa privrednih subjekata.*

Ukoliko su povrede prava preduzetnika sistemske prirode i problemi se ne mogu riješiti na nivou državnih organa, Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika ima pravo žalbe predsjedniku Republike Kazahstan.

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana razmatra **prijave privrednih subjekata**, osim prijava:

- koje državni organi prethodno nisu razmatrali u okviru svoje nadležnosti;
- ako su povrede prava podnosioca prijave učinili drugi privatni privredni subjekti.

Prijave se razmatraju **u roku od trideset kalendarskih dana**. Ako je potrebno, rok za razmatranje prijave koju zaprimi Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana produžava se uz obavezno obavještenje podnosioca prijave.

Ombudsman obavještava podnosiocice prijave o dostavljanju njihovih prijava nadležnim državnim organima i organizacijama, kao i o ishodu i donesenim mjerama.

Zakon ne propisuje način podnošenja prijave niti ograničenja u pogledu podnosioca prijave (nacionalnost ili organizaciono-pravni oblici subjekta).

Zakon ne propisuje obavezu podnosioca prijave da plati taksu za podnošenje prijave i/ili obradu prijave.

Rezultati Kancelarije

U periodu od 2019. do decembra 2022. godine ombudsman je primio **18.366 prijava**, od kojih je 8.511 **riješeno pozitivno (46,34%)**.

Ukupno za period 2017-2021, regionalni savjeti su razmotrili 1792 pitanja i dali 3048 preporuka. Na preporuku savjeta, **320 lica je privedeno disciplinskoj odgovornosti**.

Izvještaji o radu ombudsmana daju značajne informacije o ostalim aktivnostima i rezultatima djelovanja Kancelarije, kao i drugih relevantnih

tijela, kada je u pitanju zaštita legitimnih prava preduzetnika, uključujući i finansijske efekte određenih aktivnosti. Međutim, za potrebe ovog izvještaja nismo bili u prilici pronaći objedinjen iznos finansijskog efekta aktivnosti ombudsmana na privrednu zajednicu (za godinu ili neki drugi vremenski period), u smislu povrata sredstava ili ukidanja izrečenih novčanih sankcija.

Na zvaničnoj web stranici se objavljuju informacije o pojedinačnim slučajevima koji su razmatrani od strane ombudsmana, a jedan od posljednjih objavljenih slučajeva (januar 2023) je zaštita imovinskih prava kompanije od nezakonitih radnji poreskih organa u iznosu od 268,4 miliona KZT (circa 592 hiljade dolara).

Izvještavanje

Ombudsman za zaštitu prava preduzetnika Kazahstana podnosi predsjedniku Republike Kazahstan **godišnji izvještaj** o rezultatima rada na zaštiti prava preduzetnika.

Izvještaj se objavljuje i na zvaničnoj web stranici ombudsmana: https://ombudsmanbiz.kz/rus/ezhegodnyi_doklad/

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Model uspostavljanja Kancelarije ombudsmana za zaštitu privrednika Kazahstana u okviru Nacionalne komore preduzetnika, uz zakonsku odredbu da ombudsmana bira i razrješava dužnosti predsjednik države je vrlo specifičan. Međutim, s obzirom da predstavnici vlade učestvuju u radu Komore (kao članovi predsjedništva Komore), da Vlada Republike Kazahstan određuje i iznos obavezne članarine koju privredni subjekti plaćaju Komori, može se razumjeti struktura odnosa u ovom modelu. Izvjesno je da ovaj model ima svoje prednosti i nedostatke. Bez namjere da damo sveobuhvatnu analizu istih, navešćemo neke koje smatramo relevantnim.

Pozicioniranje Kancelarije u okviru Nacionalne komore preduzetnika ima sljedeće prednosti:

- mogućnost korišćenja postojeće strukture i resursa komore, uključujući već uspostavljena regionalna predstavništva, eksperte, institucionalno znanje i kontakte;
- sinergetski efekti, u smislu aktivnosti i troškova poslovanja,
- članice komore su već upoznate sa radom komore, imaju uspostavljene odnose i uvođenje novog instituta i njegovo djelovanje bi trebalo da se lakše odvija.

Sa druge strane, nedostaci modela su:

- Složena organizaciona struktura, s obzirom da ombudsmana imenuje predsjednik države, da strukturu i broj zaposlenih u Kancelariji odobrava Nacionalna komora u saglasnosti sa ombudsmanom, i da zaposleni u kancelariji odgovaraju ombudsmanu;

- Ograničena samostalnost u djelovanju ombudsmana s obzirom da se aktivnosti planiraju i finansiraju u okviru budžeta Komore.

Takođe je ostalo otvoreno i pitanje da li kompanije koje nisu članice Komore mogu koristiti usluge Kancelarije ombudsmana i pod kojim uslovima. U Zakonu o preduzetništvu nije navedeno da pravo podnošenja zahtjeva ombudsmanu imaju samo članice komore, niti da postoji bilo kakva obaveza plaćanja nadoknade za postupanje po prijavama. Ipak, tokom analize nismo uspjeli stupiti u kontakt sa predstavnicima Kancelarije, kako bismo provjerili i praksu po ovom pitanju.

7. ALBANIJA

Državno ministarstvo za zaštitu preduzetništva

Osnovne informacije

Republika Albanija je država u jugoistočnoj Evropi, i zauzima površinu³² od 27.400 km². Prema podacima objavljenim na zvaničnoj web stranici Instituta za statistiku (INSTAT) 01.01.2022. Albanija je imala 2.793.592 stanovnika³³. U 2021. godini u Albaniji je bilo 104.031 aktivnih preduzeća, a 99,8% od tog broja su bila mala i srednja preduzeća, koja su zapošljavala 81,6% radne snage i imala udio u dodanoj vrijednosti od 74,1%.³⁴ **U 2022. godini BDP iznosio 18,26 milijardi dolara (6369 dolara po glavi stanovnika)**³⁵.

Što se tiče pozicije na listi "Indeks percepcije korupcije" Transparency International-a, u 2022.godini Albanija je zauzela 101. mjesto (36 od 100 bodova), dijeleći mjesto sa nekoliko država (sa Srbijom iz regiona), i pozicionirajući se neznatno bolje od Bosne i Hercegovine, što ukazuje da korupcija predstavlja značajan problem u državi. Prema Izvještaju o ekonomskoj slobodi, opšta vladavina prava u Albaniji je slaba, dok je ocjena integriteta vlade ispod svjetskog prosjeka. Prema ovom izvještaju, sudska efikasnost u Albaniji je iznad svjetskog prosjeka.

Prema informacijama dostupnim na zvaničnoj stranici EBRD-a³⁶, tim EBRD-a u okviru Inicijative za investicionu klimu i upravljanje (Investment Climate and Governance Initiative), je savjetovao vlade Kazahstana, Jermenije i Albanije o uspostavljanju institucija biznis ombudsmana. EBRD je 2016. pokušao da pokrene instituciju biznis ombudsmana u Albaniji, slično ukrajinskoj inicijativi. „Fokus projekta prebačen je na osnaživanje zastupnika poreskih obveznika, ali je prekinut jer nije postojala stvarna politička volja unutar Vlade da se zastupniku poreskih obveznika daju dodatna ovlašćenja. EBRD se nije mogla obavezati na podršku zastupnika poreskih obveznika koji ne bi bio u stanju da efikasno istražuje i, posebno, na smislen način rješava legitimne žalbe poreskih obveznika“.³⁷

³² <https://data.worldbank.org/indicator/AG.LND.TOTL.K2?locations=AL>

³³ <https://www.instat.gov.al/en/figures/key-figures/>

³⁴ <https://www.instat.gov.al/media/11356/results-on-sme-2021.pdf>

³⁵ <https://www.imf.org/external/datamapper/profile/ALB>

³⁶ <https://www.ebrd.com/what-we-do/sectors-and-topics/business-ombudsman-initiatives.html>

³⁷ The EBRD's Investment Climate Support Activities Case study: Albania

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Državno ministarstvo za zaštitu preduzetništva formirano je u septembru 2017.godine.

Cilj državnog ministra za zaštitu preduzetništva je da pomaže i štiti privatne preduzetnike koji obavljaju djelatnost u Republici Albaniji, kao i da promoviše međuinstitucionalnu saradnju u cilju unapređenja javnih usluga preduzetništvu, kroz stvaranje povoljne klime i okruženja za preduzeća.

Državni ministar za zaštitu preduzetništva je član vlade Albanije, koja predstavlja dio izvršne vlasti zemlje.

Imenovanje i razrješenje ministra

Ministre u Vladi Albanije imenuje i razrješava predsjednik Republike, na prijedlog predsjednika Vlade.

Vijeće ministara je odgovorno Parlamentu Albanije. Parlament može odlučiti da izglasa nepovjerenje čime bi se Vijeće ministara primoralo da podnese ostavku.

Ministar ne može obavljati drugu državnu funkciju niti biti direktor ili član organa profitnih društava.

Organizaciona struktura i resursi

Prema podacima dostupnim na zvaničnoj web stranici pored ministra i dva zamjenika ministra, u Ministarstvu je angažovano još 6 osoba, uključujući i dva eksterna konsultanta.

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije

Državni ministar za zaštitu preduzetništva ispunjava preuzetu misiju ispitivanjem, praćenjem i rješavanjem upravnih pritužbi privatnih preduzeća, uključujući i strateške i/ili strane ulagače, protiv javnih institucija, što uključuje javne institucije središnje i lokalne vlasti, javna preduzeća kao i njihove službenike.³⁸

Državni ministar za zaštitu preduzetništva promoviše transparentnost i međuinstitucionalnu suradnju za poboljšanje javnih usluga, i pomaže poduzetnicima u zaštiti njihovih zakonskih prava; posreduje u komunikaciji i razvoju poslovnog partnerstva s javnim institucijama; identifikuje poslovne prepreke u određenim sektorima ekonomije i formuliše strategije intervencije za smanjenje administrativnih prepreka.

³⁸ <https://siper.marrja.gov.al/misioni/>

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Kako je navedeno u opisu misije Ministarstva, prijavu može podnijeti bilo koje preduzeće u privatnom vlasništvu koje posluje na teritoriji Albanije. Na web stranici Ministarstva je dostupan link za podnošenje prijave: <https://www.shqiperiaqeduam.al/#biznesiIm>.

Iz dostupnih informacija se nije moglo zaključiti da li postoje uslovi koje prijava treba ispuniti kako bi bila prihvatljiva niti koji su rokovi za postupanje Ministarstva.

Rezultati Kancelarije

Izvještaji o primljenim i obrađenim prijavama koje objavljuje Ministarstvo ne sadrže detaljnije informacije o prijavama i rezultatima obrade prijave, kako bi se mogao procijeniti u kojoj mjeri je postupanje Ministarstva doprinijelo zaštiti prava preduzeća u Albaniji. Iz dostupnih informacija je vidljivo da je u novembru mjesecu 2020.godine Ministarstvo dalo odgovor na 139 prijave, izdalo rješenja za 86 prijave dok su 464 prijave još uvijek bile u procesu. Iz izvještaja se ne može zaključiti koliko je slučajeva riješeno u korist preduzeća, niti na koje su se procese i institucije prijave odnosile.

Izvještavanje

Ministarstvo objavljuje mjesečne izvještaje o primljenim i procesuiranim prijavama preduzetnika. Međutim, posljednji objavljeni izvještaj je za mjesec novembar 2020.godine.

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

U odnosu na ostale predstavljene modele uspostavljanja institucija za zaštitu preduzetnika, uspostavljanje ministarstva sa ovim nadležnostima predstavlja najmanje poželjno rješenje s obzirom da ministarstvo, kao dio Vijeća ministara, predstavlja dio izvršne vlasti države. Po prirodi svojih aktivnosti, ministarstvo saraduje sa drugim ministarstvima i zajedno sa drugim ministrima učestvuje u donošenju odluka koje se tiču i preduzetništva, a istovremeno ministarstvo treba da postupa po prijavama preduzeća protiv javnih institucija, uključujući i ostala ministarstva i institucije u njihovoj nadležnosti.

Ipak, kako je gore navedeno, iz dostupnih informacija nismo mogli zaključiti koji su efekti rada Ministarstva i u kojoj mjeri ovakvo rješenje za uspostavljanje institucije za zaštitu preduzetništva uticalo na povjerenje poslovne zajednice Albanije u samu instituciju.

8. AUSTRALIJA

Australijski ombudsman za mala preduzeća i porodične firme (ASBFEO)

Osnovne informacije

Australija, zvanično Komonvelt Australije, je šesta po veličini zemlja na svijetu, i prostire se 7.692.024 km² australskog kontinenta, ostrva Tasmanije i brojnih manjih ostrva³⁹. Prema popisu stanovništva iz septembra 2022. godine, Australija je imala nešto više od 26 miliona stanovnika⁴⁰. Prema definiciji Australskog zavoda za statistiku, mala preduzeća su ona koja zapošljavaju manje od 20 zaposlenih. Ako se koristi ova definicija, u junu 2022. godine u Australiji je djelovalo 2.506.012 malih preduzeća, što je činilo 97% ukupnog broja preduzeća⁴¹. Prema izvještaju Ombudsmana⁴², doprinos malih preduzeća australskom bruto društvenom proizvodu u periodu 2020-2021 je bio 33%. **U 2022. godini BDP Australije je iznosio 1.701,89 milijardi dolara (65.526,12 dolara po glavi stanovnika)**⁴³.

Australija je sa 75 bodova zauzela 13. mjesto na listi "Indeks percepcije korupcije" Transparency International-a u 2022. godini, svrstavajući se u grupu zemalja sa niskim nivoom percepcije korupcije. Prema Izvještaju o ekonomskoj slobodi⁴⁴, u Australiji se generalno poštuje vladavina prava. Ocjena sudske efikasnosti, kao i integriteta vlade je iznad svjetskog prosjeka.

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Australijski ombudsman za mala preduzeća i porodična preduzeća (ASBFEO) osnovan je 11. marta 2016, Zakonom o ombudsmanu za mala i porodična preduzeća iz 2015. godine. Cilj institucije Ombudsmana je da "doprinese da Australija bude najbolje mjesto za pokretanje, rast i transformaciju malog biznisa i porodičnih preduzeća."⁴⁵

Ombudsman ima dvije ključne funkcije: funkciju zastupanja i funkciju pomoći.

Tim za pomoć pomaže malim preduzećima i porodičnim preduzećima da riješe sporove koji uključuju druga preduzeća ili javne institucije i izbjegnu

³⁹ <https://www.ga.gov.au/scientific-topics/national-location-information/dimensions/australias-size-compared>

⁴⁰ <https://www.abs.gov.au/>

⁴¹ https://www.asbfeo.gov.au/sites/default/files/2022-08/Contribution%20to%20Australian%20Business%20Numbers_August%202022%20_4.pdf

⁴² https://www.asbfeo.gov.au/sites/default/files/2022-08/Contribution%20to%20Australian%20GDP_August%202022_.pdf

⁴³ <https://www.imf.org/external/datamapper/profile/AUS>

⁴⁴ <https://www.heritage.org/index/country/australia>

⁴⁵ <https://www.asbfeo.gov.au/about-us>

skupe formalne pravne sporove. Tim za zastupanje preduzima niz različitih aktivnosti kako bi zagovarao u korist malih preduzeća i porodičnih preduzeća u cilju poboljšanja politika koje se na njih odnose.

Prema Zakonu, ministar za mala preduzeća je dužan da pokrene nezavisnu reviziju funkcije pomoći ASBFEO-a. Prva nezavisna revizija funkcija ASBFEO-a je završena godinu dana nakon uspostavljanja institucije, a nakon prve revizije definisano je da se revizije vrše svake četiri godine. Druga revizija institucije ombudsmana je dostavljena ministru u junu 2021.

Prema Izvještaju o nezavisnoj reviziji institucije ombudsmana iz juna 2021. godine⁴⁶, ASBFEO je od svog osnivanja bio pozicioniran u nekoliko federalnih portfelja i podnosio je izvještaje raznim ministrima za mala preduzeća u vladi. Nedavne promjene dovele su do toga da se vrati u Ministarstvo trezora (Treasury) i da je odgovoran ministru za zapošljavanje, radnu snagu, vještine, mala i porodična preduzeća.

Imenovanje i razrješenje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Prema Zakonu, ombudsmana za mala i porodična preduzeća Australije imenuje generalni guverner pisanim aktom.

- ***Kriterijumi za imenovanje ombudsmana i njegovog zamjenika***

Prije nego što generalni guverner imenuje osobu za ombudsmana za mala preduzeća i porodična preduzeća Australije, ministar se mora uvjeriti da lice:

- ima odgovarajuće kvalifikacije ili iskustvo; i
- da je dobrog karaktera.

Ombudsman se ne smije baviti bilo kakvim plaćenim poslovima van službe ombudsmana bez odobrenja ministra.

Prije stupanja na dužnost, ombudsman mora ministru dati pismenu izjavu o svakom materijalnom ličnom interesu koji ombudsman ima, a koji se odnosi na funkcije ombudsmana.

- ***Razrješenje dužnosti ombudsmana/zamjenika ombudsmana***

Nadležni ministar može ombudsmana razriješiti dužnosti:

- zbog neprimjerenog ponašanja; ili
- ako ombudsman nije u mogućnosti da obavlja svoje dužnosti zbog fizičke ili psihičke nesposobnosti.

Nadležni ministar može ombudsmana razriješiti dužnosti ako:

- Ombudsman bankrotira; ili preduzme korake da iskoristi bilo koji

⁴⁶ <https://treasury.gov.au/sites/default/files/2021-08/p2021-203908.pdf>

zakon za oslobađanje stečajnih ili nesolventnih dužnika; ili se spoji sa jednim ili više njegovih ili njenih povjerilaca; ili izvrši prenos svoje naknade u korist jednog ili više svojih povjerilaca; ili

- je ombudsman odsutan, osim odobrenog odsustva, 14 uzastopnih dana ili 28 dana u bilo kojih 12 mjeseci; ili
- se ombudsman, osim uz odobrenje ministra, angažuje na plaćenim poslovima van dužnosti svoje kancelarije; ili
- ombudsman ne poštuje, bez razumnog opravdanja, član 29. Zakona o javnoj upravi, učinku i odgovornosti iz 2013. (koji se bavi obavezom otkrivanja interesa) ili pravilima donesenim za potrebe tog odjeljka.

Period tokom kojeg ombudsman obavlja funkciju definiše se aktom o imenovanju, period ne smije biti duži od 5 godina.

Ombudsman može biti ponovo izabran (u skladu sa članom 33AA Zakona o tumačenju akata iz 19019.

Organizaciona struktura i resursi

Sjedište Ombudsmana za mala i porodična preduzeća Australije je u Kanberi. Kancelarija ombudsmana zapošljava 20 ljudi⁴⁷, a finansira je Vlada Australije.

Izveštaj o nezavisnoj reviziji institucije ombudsmana iz juna 2021.godine navodi da je Ombudsman za mala i porodična preduzeća Australije statutarно imenovanje koje podržava nezavisnost ureda. Osoblje institucije zapošljava matično ministarstvo, a broj zaposlenih je ograničen (Average Staffing Level Cap).

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije ombudsmana

Funkcije ombudsmana su⁴⁸:

- zalaganje za mala i porodična preduzeća u vezi sa relevantnim zakonodavstvom, politikama i praksama (funkcija zastupanja); i
- pružanje pomoći u vezi sa relevantnim radnjama ako se to od njih traži (funkcija pomoći); i
- obavljanje bilo koje druge funkcije dodijeljene Ombudsmanu bilo kojim zakonom ili zakonodavnim instrumentom.

U okviru funkcije zastupanja, Ombudsman:

- analizira zakone, politike i prakse koje utiču na mala i porodična preduzeća;
- izvještava i daje savjete ministru o tim pitanjima;
- doprinosi istragama drugih o tim pitanjima;

⁴⁷ <https://www.asbfeo.gov.au/about-us/asbfeo-work/meet-team>

⁴⁸ <https://www.legislation.gov.au/Details/C2019C00109>

- doprinosi razvoju nacionalnih strategija o tim pitanjima;
- razmatra prijedloge koji se odnose na ta pitanja i o njima savetuje ministra;
- promoviše najbolju praksu u radu sa malim i porodičnim preduzećima.

U okviru funkcije pomoći, Ombudsman odgovara na zahtjeve za pomoć od strane malih ili porodičnog preduzeća. Ombudsman neće duplirati rad drugih agencija. Ombudsman mora prenijeti zahtjev za pomoć drugoj agenciji Commonwealtha, države ili teritorije, ako bi ta agencija mogla adresirati zahtjevom i bilo bi efikasnije i pogodnije da ta agencija odgovori na zahtjev.

Zatražena pomoć može se odnositi na spor sa drugim subjektom. U tom slučaju, Ombudsman može preporučiti da se preduzme alternativni postupak rješavanja sporova. Ako subjekt ne preduzme taj proces, ili se povuče iz tog procesa, ombudsman može objaviti tu činjenicu. Ombudsman može voditi listu pružalaca alternativnih rješenja za rješavanje sporova, kako bi pomogao malim i porodičnim preduzećima da pristupe alternativnom rješavanju sporova.

Ombudsman ima ovlaštenja za prikupljanje informacija. Kada ministar uputi ombudsmana da ispita pitanje, to uključuje ovlasti da vodi saslušanja i da na njima izvodi dokaze.

Prema članu 18. Zakona, ombudsman ima ovlaštenje da učini sve što je potrebno ili pogodno za ili u vezi sa obavljanjem funkcije ombudsmana.

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Tim za pomoć Ombudsmana za **mala i porodična preduzeća** Australije odgovara na zahtjeve za pomoć malih preduzeća i porodičnih preduzeća koja su **u sporu sa drugim preduzećima ili vladinim agencijama Commonwealtha**.

Pored online alata za rješavanje sporova⁴⁹ koji je dostupan na web stranici i koji korisnici mogu samostalno koristiti, ASBFEO-ov tim za pomoć može voditi aplikante kroz rješavanje sporova na sljedeći način:

- ohrabrivanje strana u sporu da rade zajedno, fokusirajući se na svoje dugoročne interese i popravljajući odnose tamo gdje mogu,
- obezbjeđivanje malim preduzećima najbolje alate za rješavanje sporova na blagovremen i jeftin način,
- dogovaranje alternativnog rješavanja sporova gdje je to prikladno.

U skladu sa Zakonom, svako lice može zatražiti pomoć od ombudsmana u vezi sa relevantnom radnjom, a zahtjev se ombudsmanu može uputiti usmeno ili pismeno.

⁴⁹ <https://www.asbfeo.gov.au/disputes-assistance/dispute-support>

Međutim, Ombudsman **nije ovlašten** rješavati zahtjeve za pomoć u vezi sa relevantnom radnjom, između ostalog, kada se zahtjev odnosi na radnju koju je preduzeo ministar Commonwealtha ili države ili teritorije, radnju koju je preduzela agencija države ili teritorije, te ukoliko je radnja nalog, naredba ili odluka suda ili je preduzeta kao dio postupka Parlamenta.

Nadalje, ombudsman **može odlučiti da ne pruži pomoć** u odgovoru na zahtjev, ako:

- Ombudsman razumno vjeruje da je osoba koja je zatražila pomoć saznala za radnju više od 12 mjeseci prije nego što je zahtjev upućen; ili
- Ombudsman razumno vjeruje da je zahtjev neozbiljan ili uznemirujući; ili da zahtjev nije učinjen u dobroj vjeri; ili da osoba koja je podnijela zahtjev nema dovoljno interesa za predmet zahtjeva; ili pružanje pomoći kao odgovor na zahtjev nije opravdano s obzirom na sve okolnosti; ili
- Ukoliko je ombudsman dužan da proslijedi zahtjev za pomoć drugoj agenciji.

Ombudsman može sklopiti dogovor o saradnji sa drugom agencijom Commonwealtha, države ili teritorije radi rješavanja zahtjeva za pomoć u vezi sa relevantnom radnjom.

Zakon ne precizira rokove za postupanje po zahtjevima za pomoć.

Rezultati Kancelarije

U toku 2022. godine ombudsman je primio 6001 zahtjev za informacije i/ili pomoć, od čega je 4807 zahtjeva za pomoć direktno vezano za sporove malih i porodičnih preduzeća. 1357 mala i porodična preduzeća su dobili podršku od menadžera za upravljanje slučajevima.

Na web stranici ombudsmana⁵⁰ se objavljuju slučajevi podrške malim preduzećima u poslovnim sporovima, a finansijski efekat varira od slučaja do slučaja. Uzimajući u obzir da se radi o malim i porodičnim preduzećima, iznosi od nekoliko hiljada dolara predstavljaju značajne uštede.

Ostali korisnici koji su zvali info liniju ombudsmana su dobili potrebne informacije i upućeni su na Alat za podršku u sporovima, ili su upućeni na drugu nadležnu agenciju isl.

Prosječno je 98% korisnika zadovoljno pruženom uslugom.

Što se tiče zagovaračke funkcije ombudsmana, u toku 2022. godine podnesen je 81 podnesak različitim institucijama u cilju unapređenja uslova za poslovanje malih i porodičnih preduzeća.

⁵⁰ <https://www.asbfeo.gov.au/disputes-assistance/dispute-case-studies>

Izvještavanje

Ombudsman dostavlja izvještaj za svako tromjesečje nadležnom ministru, u roku od 20 radnih dana nakon završetka kvartala.

Ombudsman može u bilo koje vrijeme dati ministru izvještaj u vezi sa sprovedenim analizama relevantnih zakona, politika i praksi.

Takođe, ministar može pisanim putem naložiti ombudsmanu da podnese druge izvještaje vezano za funkcijama koje obavlja ombudsman.

Izvještaji ombudsmana objavljuju se na zvaničnoj web stranici: <https://www.asbfeo.gov.au/about-us/asbfeo-work/quarterly-reports>

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Izvještaj o nezavisnoj reviziji institucije ombudsmana iz juna 2021.godine⁵¹ detaljno analizira funkcionisanje institucije, uključujući i adekvatnost trenutnog operativnog modela i modela finansiranja institucije.

Tako se u izvještaju navodi da će pravi test trenutnog operativnog modela i modela finansiranja biti ukoliko ASBFEO nastavi da raste u budućnosti, kako raste i potreba za uslugama ombudsmana. Navodi se da bi model finansiranja trebao biti fleksibilan prema potražnji za uslugama ombudsmana, dok po trenutnom modelu finansiranja i regrutovanja osoblja, ASBFEO zavisi od svoje matične agencije.

⁵¹ <https://treasury.gov.au/sites/default/files/2021-08/p2021-203908.pdf>

9. KANADA

Kancelarija ombudsmana za nabavke

Osnovne informacije

Kanada je zemlja sjeverne Amerike i druga je najveća zemlja na svijetu zauzimajući 9.984.670 km²⁵². Po popisu stanovništva iz 2021. godine Kanada ima 36.991.981 stanovnika⁵³. U decembru 2021. u Kanadi je bilo 1,21 miliona poslodavaca. Od toga, 1,19 miliona (97,9%) su bila mala preduzeća, 22.700 (1,9%) su bila srednja preduzeća, a 2.868 (0,2%) su bila velika preduzeća⁵⁴. Od 2021. godine, mala preduzeća su zapošljavala 67,7% ukupne privatne radne snage, srednja preduzeća su zapošljavala 20,4%, a velika preduzeća 11,8% radne snage. U 2019. godini mala preduzeća su doprinijela 36,7% bruto domaćem proizvodu koji je generisao privatni sektor, dok je doprinos srednjih preduzeća bio 13,7%, a doprinos velikih preduzeća 49,6%. **U 2022. godini BDP Kanade je iznosio 2.139,84 milijardi dolara (55.085,45 dolara po glavi stanovnika)**⁵⁵.

Kanada zauzima 14. mjesto (74 boda) na listi "Indeks percepcije korupcije" Transparency International-a u 2022. godini, što je svrstava u zemlje sa niskim nivoom percepcije korupcije. Prema Izvještaju o ekonomskoj slobodi⁵⁶, u Kanadi se generalno poštuje vladavina prava. Ocjena sudske efikasnosti, kao i integriteta vlade je iznad svjetskog prosjeka.

Uspostava institucije, njena svrha i uprava

Kancelarija ombudsmana za nabavke osnovana je 2006. godine, a operativna je od 2008. godine. Vlada Kanade je kroz Federalni zakon o odgovornosti (Federal Accountability Act) i s njim povezan akcioni plan iznijela konkretne mjere kako bi pomogla u jačanju odgovornosti i povećanju transparentnosti i nadzora u vladinim operacijama. Federalni zakon o odgovornosti izmijenio je Zakon o Odjeljenju za javne radove i državne službe kako bi se omogućilo imenovanje i mandat ombudsmana za nabavke.

Kancelarija je osnovana kako bi se odgovorilo na nedostatke sistema za nabavke. Naime, sistem nabavke je bio ograničen u pogledu mehanizama zaštite koji su bili na raspolaganju dobavljačima na osnovu ugovora male vrijednosti, nije postojao neutralni mehanizam za rješavanje sporova koji je dostupan odjelima i dobavljačima za ugovore niže vrijednosti i nije postojalo nadzorno tijelo posvećeno federalnim nabavkama.

⁵² <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-402-x/2011000/chap/geo/geo-eng.htm>

⁵³ <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/index-eng.cfm?MM=1>

⁵⁴ <https://ised-isde.canada.ca/site/sme-research-statistics/en/key-small-business-statistics/key-small-business-statistics-2022>

⁵⁵ <https://www.imf.org/external/datamapper/profile/CAN>

⁵⁶ <https://www.heritage.org/index/country/canada>

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

Kancelarija ombudsmana za nabavke je neutralna i nezavisna organizacija Vlade Kanade koja pomaže u rješavanju ugovornih sporova između preduzeća i savezne vlade. Ombudsman za nabavke istražuje žalbe i pruža usluge rješavanja sporova kako bi pomogli stranama da se vrate u posao kada se pojave problemi. Takođe razmatraju proces federalnog ugovaranja, utvršuju nedostatke i daju preporuke kako da se poboljšaju.

Imenovanje i razrješenje ombudsmana i njegovog/njenog zamjenika

Ombudsmana za nabavke imenuje Guverner u Vijeću (Governor in Council) na period ne duži od pet godina. Imenovanje se vrši u skladu sa pravilima za imenovanja koja vrši Guverner u Vijeću⁵⁷.

Organizaciona struktura i resursi

Kancelariju Ombudsmana za nabavke je finansira Vlada Kanade, a ombudsman je odgovoran Ministru za javnih radove i državne službe Kanade.

Prema izvještaju za fiskalnu 2021/2022 godinu, budžet institucije je iznosio 3,585 miliona dolara, od čega je 2,846 miliona utrošeno na plate zaposlenih. Međutim, izvještaj ne navodi koliko kancelarija ima zaposlenih.

Nadležnosti i upravna ovlaštenja institucije ombudsmana

Zakonom o Odjeljenju za javne radove i državne službe je utvrđen mandat Ombudsmana za nabavke:

- *Pregleda praksu federalnih odjela za nabavku roba i usluga kako bi ocijenili njihovu pravednost, otvorenost i transparentnost i daje odgovarajuće preporuke relevantnom odjelu za poboljšanje tih praksi*
- *Pregleda žalbe u vezi sa dodjelom ugovora za nabavku robe ispod 30.300 USD i usluga ispod 121.200 USD, gdje bi se inače primjenjivali kriteriji Kanadskog sporazuma o slobodnoj trgovini*
- *Razmatra pritužbe u vezi sa administriranjem ugovora o nabavci roba ili usluga, bez obzira na vrijednost ugovora*
- *Osigurava da se stranama federalnih ugovora obezbijedi alternativni proces rješavanja sporova, bez obzira na vrijednost ugovora, ako se strane slažu da učestvuju*

Ako Ombudsman za nabavke pregleda praksu odjeljenja za nabavku roba i usluga, može od odjeljenja zatražiti da dostavi bilo koji dokument ili informaciju koja je potrebna za pregled. Takođe, u slučaju razmatranja žalbi, može tražiti dokumente neophodne za procesiranje žalbe kako od podnosioca žalbe, tako i od odjeljenja za nabavku roba i usluga.

⁵⁷ <https://www.canada.ca/en/privy-council/programs/appointments/governor-council-appointments/general-information/appointments.html>

Rješavanje prigovora – pravila podnošenja i rješavanje prigovora

Ombudsman za nabavke istražuje formalne žalbe dobavljača na dodjelu određenih federalnih ugovora. Da bi se pokrenula revizija dodjele ugovora, žalba mora ispuniti sve kriterije utvrđene Pravilnikom o ombudsmanu za nabavke, uključujući:

- Žalba mora biti od kanadskog dobavljača
- Žalba se mora podnijeti u pisanom obliku u roku od 30 radnih dana nakon javnog obavještenja o dodjeli ugovora ili, ako nije bilo javnog obavještenja, u roku od 30 radnih dana nakon što je dodjela ugovora postala poznata ili je razumno trebala postati poznata podnosiocu žalbe
- Ugovor bi bio predmet Kanadskog sporazuma o slobodnoj trgovini, da nije vrijednost ugovora pala ispod praga primjenjivosti od 30.300 USD za ugovore o robi ili 121.200 USD za ugovore o uslugama
- Činjenice i razlozi na kojima se zasniva pritužba nisu, niti su bili, predmet istrage pred Kanadskim međunarodnim trgovinskim sudom ili postupka pred nadležnim sudom
- Postoje razumni razlozi za vjerovanje da ugovor nije dodijeljen u skladu sa zapisima donesenim prema Zakonu o finansijskoj upravi

Da bi se pokrenula revizija administracije ugovora, žalba mora ispuniti sve kriterije utvrđene u Pravilniku o ombudsmanu za nabavke, uključujući:

- Žalba mora biti od kanadskog dobavljača kojem je dodijeljen ugovor
- Žalba se mora podnijeti u pisanoj formi u roku od 30 radnih dana od dana kada je podnosilac pritužbe saznao, ili je razumno trebao biti svjestan, za razloge na kojima se žalba zasniva ili u roku od 30 radnih dana od dana kada je odjel za ugovaranje odbio prigovor podnosioca žalbe
- Tumačenje i primjena odredbi i uslova ili obima posla ugovora nisu sporni između strana

Žalbu je moguće podnijeti putem online forme ili elektronske pošte.

Nakon podnošenja žalbe, ombudsman razmatra žalbu i u **roku od 10 dana odlučuje da li je potrebno provesti reviziju**. Ombudsman o odluci informiše dobavljača i federalnu organizaciju. U slučaju pokretanja revizije, ombudsman prima dokumentaciju od dobavljača i federalne organizacije i **završava reviziju u roku od 120 dana**. Izvještaj o analizi pritužbe koji sadrži i nalaze i preporuke ombudsmana, ombudsman za nabavke dostavlja podnosiocu pritužbe, ministru federalne organizacije i ministru za javne usluge i nabavke.

Takođe je moguće anonimno dati svoje mišljenje o federalnim nabavkama.

Rezultati Kancelarije

Ukupan broj "slučajeva" koje ombudsman tokom godine obrađuje predstavlja broj kontakata koje su zainteresovane strane ostvarile sa ombudsmanom u vezi sa pitanjem nabavke. Zainteresovane strane uključuju dobavljače, službenike federalne vlade i udruženja koja predstavljaju dobavljače ili kupce. Novi „slučaj“ se kreira svaki put kada zainteresovana strana skrene pažnju na pitanje u vezi sa nabavkom. Svaki slučaj može uključivati više problema. U 2021/2022 godini ombudsman je imao 528 predmeta, koji su uključivali 826 problema.

Od 528 predmeta, 327 se odnose na opšte upite o nabavkama, 151 na dodjelu ugovora i 50 na administraciju ugovora.

Ombudsmanu je u predmetnom periodu podneseno 60 zvaničnih žalbi, od kojih je 55 bilo izvan mandata ombudsmana. Za 5 preostalih slučajeva je pokrenuta revizija, a rezultati su predstavljeni u izvještaju, kao i na web stranici ombudsmana. Nakon što se žalbe iz oblasti dodjele ugovora ocijene kao utemeljene, ombudsman daje preporuku da se ponuđaču isplati nadoknada ponuđaču za troškove pripreme ponude, koja može ići do 10% vrijednosti ugovora.

U navedenom periodu, ombudsman je proveo 7 revizija praksi nabavke, a 6 je pokrenuto i završeno u narednom izvještajnom periodu. Ombudsman je dao 31 preporuku za poboljšanje praksi nabavki u federalnim organizacijama. Sve preporuke su javno objavljene.

Izvještavanje

Ombudsman za nabavke nadležnom ministru odostavlja godišnji izvještaj o radu (za fiskalnu godinu koja počinje 01.04. i završava 31.03. naredne kalendarske godine) u roku od četiri mjeseca po isteku svake fiskalne godine.

Izvještaji se objavljuju i na web stranici ombudsmana: <https://opo-boa.gc.ca/repann-annrep-eng.html>.

Prednosti ovog posebnog modela i potencijalna unapređenja

Kancelarija ombudsmana za nabavke je tematski usmjerena samo na jednu oblast u kojoj privredni subjekti mogu biti nepravedno tretirani od strane javnih organa. Fokusiranost samo jednu oblast djelovanja može rezultirati dubljim poznavanjem problema u specifičnoj oblasti i većim specijalističkim znanjima i vještinama. Bitno je napomenuti da Kanada ima i druge institucije koje se bave integritetom i zakonitošću rada javnih organa, kao što je Kancelarija povjerenika za integritet javnog sektora i Ombudsman za poreske obveznike.

Što se tiče mogućih unapređenja modela, ombudsman za nabavke u svom izvještaju za 2021/2022 navodi nekoliko oblasti na kojima će raditi

u narednom pariosu, a na osnovu 14 godina naučenih lekcija otkako je kancelarija osnovana 2008. godine. Tako se navodi da će Kancelarija ombudsmana za nabavke usredsrediti napore na implementaciju važnih promjena u Uredbama o ombudsmanu za nabavke koje će koristiti i kanadskim preduzećima i federalnim odjeljenjima u oblastima pravičnosti, otvorenosti i transparentnosti:

1. Ovlaštenje da ombudsman preporuči nadoknadu dobavljačima u iznosu većem od 10% vrijednosti ugovora (ograničenje od 10% u određenim slučajevima onemogućava potpuno pokrivanje troškova pripreme ponude dobavljačima)
2. Ovlaštenje da se federalne organizacije primoraju da obezbijede dokumentaciju koja bi omogućila ombudsmanu da sprovodi revizije nabavki (uključuje i pripremu dodatnih dokumenata)
3. Razmotriti žalbe u vezi sa Strategijom nabavke za autohtone kompanije, kako bi se osiguralo da ovi dobavljači imaju pristup istim metodama zaštite kao i drugi kanadski dobavljači
4. Promijeniti naziv Ombudsmana za nabavke (Procurement Ombudsman) u "Procurement Ombud" kako bi odražavao rodnu i jezičku neutralnost uloge

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

Država	Veličina (km ²)	Broj stanovnika (u millionima)	BDP po glavi stanovnika (USD)	Indeks percepcije korupcije ⁵⁸	Promjena indeksa u odnosu na prethodnu godinu	Globalni indeks konkurentnosti ⁵⁹	Godina osnivanja institucije ⁶⁰	Broj zaposlenih u instituciji
Bosna i Hercegovina	51.209,2 ⁶¹	3,5 ⁶²	6.818,39 ⁶³	34 boda / 110. mjesto	↓	92	-	-
Poljska	312.696	37,7	19.023,23	55 bodova / 45. mjesto	↓	37	2018	57
Ukrajina	603.500	41,6	4.862,11	33 boda / 116. mjesto	↑	85	2014	23
Kirgistan	199.900	6,7	1.434,87	27 bodova / 140. mjesto	↔	96	2020	7-12
Uzbekistan	448.978	36,1	2.243,09	31 bod / 126. mjesto	↑	-	2017	94
Gruzija	69.490	3,68	6.769,73	56 bodova / 41. mjesto	↑	74	2011/2015	12
Kazahstan	2.724.900	19	11.590,63	36 bodova / 101. mjesto	↓	55	2016	>120
Albanija	27.400	2,79	6.369,00	36 bodova / 101. mjesto	↑	81	2017	9
Australija	7.692.024	26	65.526,12	75 bodova / 13. mjesto	↑	16	2016	20
Kanada	9.984.670	37	55.085,45	74 boda / 14. mjesto	↔	14	2008	-

⁵⁸ 2022. godina: <https://www.transparency.org/en/cpi/2022/index/bih>

⁵⁹ Global Competitiveness Report – posljednje izdanje iz 2019.godine

⁶⁰ Misli se na instituciju opisanu u poglavljima iznad, koja je osnovana u cilju zaštite legitimnih interesa pripadnika privredne zajednice

⁶¹ https://bhas.gov.ba/data/Publikacije/Bilteni/2023/NUM_00_2022_TB_1_BS.pdf

⁶² Prema popisu iz 2013.godine.

⁶³ <https://www.imf.org/external/datamapper/profile/BIH>

III ANALIZA PRAVNOG OKVIRA BIH I MOGUĆA RJEŠENJA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

U ovom dijelu analizirat ćemo trenutna zakonska rješenja koja se odnose na nadležnosti i ovlaštenja organa, institucija i organizacija koje imaju mandate da se bave zaštitom prava i interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Takođe, na osnovu dostupnih podataka i informacija iznijet ćemo i zaključke o stvarnim efektima ovih rješenja. Nedovoljna i nekvalitena transparentnost organa vlasti jeste problem koji može uticati na analizu i na same zaključke.

Na kraju ćemo dati prijedloge mogućih oblika uspostavljanja institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH.

1. PRAVNI OKVIR U BIH

Da bi se obezbijedila efikasnost u ostvarivanju prava i interesa fizičkih i pravnih lica država uspostavlja ili omogućava uspostavljane raznih organa i organizacija. U okviru ove analize bavit ćemo se organima i organizacijama kojima je dato u nadležnost ili su im ciljevi osnivanja zaštita prava i interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Poslove uprave obavljaju ministarstva i upravne organizacije kao samostalne upravne organizacije, upravne organizacije u sastavu ministarstava, kao i druge institucije osnovane posebnim zakonom ili kojima je posebnim zakonom povjereno obavljanje poslova uprave. Relevantnim zakonima se uređuju načela djelovanja, poslovi i ovlaštenja kao i druga pitanja od zanačaja za njihov rad a u skladu sa obimom i karakterom poslova koji su im povjereni.⁶⁴ Organi uprave povjerene poslove obavljaju nezavisno, nepristrasno i autoritativno a u skladu sa zakonima i drugim propisima.

Određene poslove uprave mogu obavljati preduzeća, ustanove i druga pravna lica, kad im je zakonom povjereno vršenje javnih ovlašćenja. Međutim, institucijama s javnim ovlašćenjima se ne može dati u nadležnost obavljanje upravnih poslova i upravnog nadzora.

Organe uprave osnivaju zakonodavna tijela koja bi, u okviru svoje nadležnosti, trebalo da obezbijede efikasno i potpuno ostvarivanje prava svih. Sredstva

⁶⁴ <https://www.paragraf.ba/propisi/bih/zakon-o-upravi.html>
<https://www.paragraf.ba/propisi/republika-srpska/zakon-o-republickoj-upravi.html>
<https://www.paragraf.ba/propisi/fbih/zakon-o-organizaciji-organa-uprave-u-federaciji-bosne-i-hercegovine.html>
<https://www.paragraf.ba/propisi/brcko/zakon-o-javnoj-upravi-brcko-distrikta-bosne-i-hercegovine.html>

za rad organa uprave obezbjeđuju se iz budžeta, a prihodi koji se ostvare u obavljanju javnih ovlaštenja čine sredstva budžeta.

Opšti zakoni o upravi i organizaciji uprave kao i zakoni o upravnim postupcima na dobar i dovoljan način regulišu ovu oblast, čijim bi se pravilnim provođenjem obezbijedila zaštita i javnih i privatnih interesa i prava. Tu je svakako značajan institut upravnog nadzora što ni u kom slučaju ne isključuje sudsku zaštitu. Sudska zaštita je sporija i zbog toga je važno da se organizuje dobar upravni nadzor a što bi za posljedicu imalo dobru upravu.

Organi uprave obavezni su da zahtjeve stranaka rješavaju u propisanim rokovima, te da razmatraju i daju odgovore na predstavke i prijedloge koje im podnose stranke.

Organi uprave ostvaruju neposredne kontakte sa strankama i obavezni su organizovati obavljanje poslova od značaja za ostvarivanje prava stranaka na način i pod uslovima kojima se strankama omogućuje da što jednostavnije, brže i efikasnije ostvaruju prava i izvršavaju obaveze kod tih organa.

Rukovodilac organa uprave obavezan je da bez odgađanja razmotri podnijete predstavke, prijedloge i pritužbe stranaka na nepravilan odnos državnih službenika u organu uprave prema njima kada se obraćaju tim organima u cilju ostvarivanja prava, odnosno izvršavanja svojih obaveza. Rukovodilac organa uprave obavezan je da ispita podnesene predstavke, prijedloge i pritužbe, i ako ih ocijeni osnovanim, da preduzme zakonom predviđene mjere prema državnom službeniku na čiji se rad predstavka odnosi. Rukovodilac organa uprave obavezan je u roku od osam dana od dana prijema predstavke, prijedloga odnosno pritužbe stranci dati pisani odgovor o preduzetim mjerama u vezi sa njihovom predstavkom, prijedlogom, odnosno pritužbom.

Zakonima o upravnom postupcima štite se prava stranaka bez razlike da li se radi o fizičkim ili pravnim licima. Načela: zakonitosti, zaštita prava građana i zaštita javnog interesa, efikasnosti, materijalne istine, samostalnost u rješavanju, pravo žalbe, ekonomičnosti postupka, pomoć neukoj stranci su dovoljna garancija za efikasno ostvarivanje prava, ali pod uslovom da ih organi uprave dosljedno poštuju.⁶⁵

Isto tako, udruženja građana osnivaju se, radi unapređenja i ostvarivanja zajedničkog ili opšteg interesa ili cilja, u skladu sa ustavima i zakonima, a čija svrha nije sticanje dobiti. Samim tim u Bosni i Hercegovini postoje udruženja čiji je cilj osnivanja zaštita prava i interesa privrednika i preduzetnika/ obrtnika.

⁶⁵ <https://www.paragraf.ba/propisi/bih/zakon-o-upravnom-postupku.html>
<https://www.paragraf.ba/propisi/republika-srpska/zakon-o-opstem-upravnom-postupku.html>
<https://www.paragraf.ba/propisi/fbih/zakon-o-upravnom-postupku.html>
<https://www.paragraf.ba/propisi/brcko/zakon-o-upravnom-postupku-brcko-distrik-ta-bosne-i-hercegovine.html>

2. INSTITUCIJE

U nastavku dajemo pregled institucija i organizacija koje imaju određene mandate da štite kako fizička tako i pravna lica, od nezakonitog postupanja organa javne vlasti, pa samim tim i prava i legitimnih interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika. Mora se napomenuti da nisu predstavljene sve institucije i organizacije koje imaju određeni mandat da vrše zaštitu legitimnih prava poslovne zajednice. Pored institucija navedenih u nastavku, u Bosni i Hercegovini postoje institucije koje imaju mandat da štite legitimne interese privrednih subjekata u specifičnim oblastima, kao što su javne nabavke (Agencija za javne nabavke, Ured za razmatranje žalbi), ili da štite interese određene grupe privrednih subjekata, kao što su strani investitori (Vijeće stranih investitora - FIC, Agencija za unapređenje stranih investicija).

S obzirom i da veliki broj institucija postupa po prigovorima kako fizičkog, tako i pravnog lica i na taj način učestvuje u zaštiti prava tih lica, bilo bi nemoguće sve ih pobrojati i predstaviti, te je ovaj pregled i ograničen na one institucije čije su nadležnosti i ovlaštenja procijenjena kao najrelevantnija za ovaj pregled.

2.1. Upravna inspekcija

Poslovi upravne inspekcije, relevantnim zakonima u Bosni i Hercegovini, kako na državnom tako i na nižim nivoima, dati su u nadležnosti upravne inspekcije, da li kao samostalnim organima ili u sastavu nadležnih ministarstava. To podrazumijeva nadzor nad primjenom zakona i drugih propisa kojima se regulišu opšti i posebni upravni postupci.

U tom smislu upravne inspekcije, između ostalog, vrše nadzor nad izvršavanjem zakona i drugih propisa u pogledu: rješavanja upravnih stvari u propisanim rokovima; pravilnosti primjene propisa u upravnom postupku; načina prikupljanja dokaza u upravnom postupku, a posebno dokaza koji se pribavljaju po službenoj dužnosti; pružanja pravne pomoći građanima, javnim korporacijama, komorama, javnim preduzećima, agencijama i drugim pravnim licima u upravnom postupku; ostvarivanja prava i pravnih interesa i izvršavanja obaveza građana, javnih korporacija, komora, javnih preduzeća (društava), agencija i drugih pravnih lica u upravnom postupku; postupanje prvostepenog organa po rješenju drugostepenog organa, odnosno donošenja novog rješenja u zakonom utvrđenom roku; postupanje nadležnog organa po presudama donesenim u upravnom sporu u smislu donošenja novog upravnog akta u zakonom utvrđenom roku.

Javne korporacije, komore, javna preduzeća, agencije i druga pravna lica imaju pravo da se, radi zaštite svojih prava utvrđenih zakonima i drugim propisima, obraćaju usmeno ili pismeno upravnoj inspekciji u svim slučajevima kad im se na bilo koji način otežava da brzo i jednostavno ostvaruju svoja prava i pravne interese ili izvršavaju svoje obaveze kod organa uprave, agencije ili institucije sa javnim ovlaštenjima, a naročito: 1) ako im se u zakonom propisanom roku ne rješavaju zahtjevi i žalbe

u upravnom postupku; 2) ako se od njih traži da u upravnom postupku dokazuju činjenice uvjerenjima i drugim javnim ispravama koje je po službenoj dužnosti obavezan da pribavlja državni službenik koji vodi upravni postupak; 3) ako im se ne izvršavaju upravni akti doneseni radi ostvarivanja prava i pravnih interesa u upravnom postupku; 4) ako im se ne pruža pravna pomoć u ostvarivanju prava i pravnih interesa i u izvršavanju obaveza u upravnom postupku.

Postupak upravne inspekcije je hitan i podrazumijeva utvrđivanje eventualnih nepravilnosti u radu i preduzimanje adekvatnih mjera. Tako ako se utvrdi da se povredama zakona i drugih propisa javnim korporacijama, komorama, javnim preduzećima (društvima), agencijama i drugim pravnim licima onemogućava ostvarivanje njihovih prava i pravnih interesa u propisanim rokovima, ili na drugi način, upravna inspekcija je obavezna da o tome, bez odgađanja pismeno upozna nadležna ministarstva, odnosno vlade, te da ukaže na posljedice koje su iz takvog stanja nastupile ili bi mogle nastupiti i da predloži preduzimanje odgovarajućih mjera. Upravna inspekcija raspolaže i ovlaštenjem za kažnjavanje odgovornih za kršenje relevantnih zakona iz ove oblasti.

Postupak inspekcijskog nadzora pokreće i vodi inspektor po službenoj dužnosti. Ako inspektor ocijeni da su navodi iznijeti u inicijativi osnovani, dužan je da zatraži izjašnjenje od organa na čiji se rad navodi u inicijativi odnose ili da izvrši neposredan inspekcijski nadzor. Ako ne dobije traženo izjašnjenje ili ako izjašnjenje i dostavljeni dokaz nisu dovoljni inspektor će izvršiti neposredan inspekcijski nadzor. Organi uprave kojima su rješenjem naložene mjere obavezni su postupati po navedenom rješenju.

Iz izvještaja o radu Ministarstva pravde BiH se ne može doći do informacije o strukturi inspekcijskih nadzora po podnosiocima a ni po oblastima, odnosno razlozima pokretanja. Vidljivo je da Ministarstvo pravde BiH podnosi Godišnji zbirni izvještaj o stanju u oblasti upravnog rješavanja ali je činjenica da predmetni Izvještaj nije javno dostupan na web stranici Ministarstva. Jedini dostupan podatak je da je evidentirano 250 predmeta od kojih se najveći broj odnosi na inspekcijske postupke (Izvještaj o radu Ministarstva pravde Bosne i Hercegovine za 2020. godinu, strana 13.⁶⁶ Zatim, Izvještaj o radu Ministarstva pravde Bosne i Hercegovine za 2019. godinu, strana 12.⁶⁷). Ista je situacija i sa dostupnošću informacija upravnih inspekcija na nižim nivoima, što je u suprotnosti sa jednim od osnovnih principa rada javne vlasti, a to je transparentnost.

Zaključno, za razliku od formalnopravnog rješenja, praksa je sasvim drugačija. O problemima i neefikasnosti inspekcija, uključujući i upravnu, najbolje govore navodi u „Specijalnom izvještaju o ulozi inspekcijskih organa u zaštiti ljudskih prava u Bosni i Hercegovini“, iz novembra 2020. godine.⁶⁸

⁶⁶ <http://www.mpr.gov.ba/ministarstvo/interno/default.aspx?id=12289&langTag=bs-BA>

⁶⁷ <http://www.mpr.gov.ba/ministarstvo/interno/default.aspx?id=11041&langTag=hr-HR>

⁶⁸ https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obmudsmen_doc2020123109153761eng.pdf

Navod iz Zaključnih razmatranja je zabrinjavajući. "U Bosni i Hercegovini, na svim nivoima vlasti, uspostavljen je inspekcijski nadzor. Međutim, analizirajući zakonodavni okvir na svim nivoima vlasti, kao i trenutno stanje (a na osnovu podataka pribavljenih od inspekcijskih organa svih nivoa tokom izrade ovog Izvještaja), teško da se može govoriti o potpuno uspostavljenom i harmoničnom inspekcijskom sistemu, s obzirom na to da inspekcijski sistem pretpostavlja kontinuiran razvoj inspekcijske službe, pravilno određivanje prioriteta, planiranje aktivnosti, praćenje, upravljanje, primjenu načela dobrog upravljanja i drugo."

2.2. Ombudsmen za ljudska prava BiH

Ombudsmen za ljudska prava BiH je nezavisna institucija uspostavljena, Zakonom o ombudsmenu za ljudska prava BiH, sa ciljem promovisanja dobre uprave i vladavine prava, zaštite i sloboda fizičkih i pravnih lica.⁶⁹ Ombudsmeni bi trebalo da su nezavisni i samostalni u radu, da ne primaju nikakve naredbe, da djeluju u skladu sa ustavnim i zakonskim odredbama pridržavajući se principa pravednosti i moralnosti.

Ombudsmene imenuje Parlamentarna skupština Bosne i Hercegoveni na period od šest godina uz mogućnost ponovnog imenovanja. Dužnost ombudsmena prestaje zbog: ostavke; isteka mandata; očigledne nemogućnosti da obavlja svoje dužnosti; propusta da napusti funkciju koja je nespojiva sa mandatom, osude, i pravosnažnog izricanja kazne za namjerno učinjen prestup.

Zakon propisuje da svako fizičko ili pravno lice koje tvrdi da ima legitiman interes može se obratiti ombudsmenu bez ikakvih ograničenja. Organi uprave su dužni da pruže potrebnu pomoć prilikom istrage i kontrole a ombudsman ima pravo pristupa bilo kom dokumentu ili spisu u posjedu organa uprave koji mu je potreban u istrazi.

Nadalje, Zakonom je uspostavljena odgovornost organa uprave i službenika zaposlenih u njima. Pa tako Zakon propisuje kad se istragom dokaže zloupotreba, proizvoljna procedura, diskriminacija, greška, nemar ili propust, koji su predmet žalbe, koju je počinio službenik u organu uprave, Ombudsmen može dostaviti te nalaze predmetnom službeniku kao i njegovom nadređenom sa preporukama. Postupanjem samo po ovoj odredbi Zakona izbjeglo bi se generalizovanje da su svi službenici u javnom sektoru isti i ojačala odgovornost. Obaveza Ombudsmena je da obavijesti nadležno tužilaštvo kada sazna da nečije ponašanje ili radnja predstavljaju krivično djelo. Nadalje, Zakon propisuje i postupak ukoliko je ponašanje organa uprave ili službenika neprijateljski te postupak kod ugrožavanja istrage.

Osim toga Ombudsmen može dati preporuke organima uprave u cilju usvajanja novih mjera. Organi uprave koji dobiju takve preporuke dužni su

⁶⁹ <https://www.paragraf.ba/propisi/bih/zakon-o-ombudsmenu-za-ljudska-prava-bosne-i-hercegovine.html>

da pismeno odgovore i obavijeste Ombudsmena o učinku preporuka u roku koji je Ombudsmen odredio. Ukoliko predmetni organ vlade ne poduzme odgovarajuće mjere koje je Ombudsmen dao, Ombudsmen može nadležnim rukovodiocu ukazati na to. Nakon toga Ombudsmen će taj problem uvrstiti u godišnji ili specijalni izvještaj, pominjući imena organa vlasti ili službenika koji nisu ispoštovali preporuku.

S tim u vezi propisuje se i da je nadležnost Ombudsmena da provodi istrage u svim žalbama vezano za slabo funkcionisanje organa vlasti, nezavisno da li su te žalbe fizičkih ili pravnih lica.

Zabrinjavajuća je i činjenica, odnosno navodi u predmetnim izvještajima, koja se pojavljuju u kontinuitetu, u dijelu koji se odnosi na probleme u upravi, da se najčešća obraćanja ombudsmenu odnose na: ćutanje administracije, višestruko ukidanje odluka prvostepenih organa od strane drugostepenih organa, nepoštovanje osnovnih principa zakonitosti, efikasnosti i sl. Nadalje se u izvještajima navodi da postoji potreba obezbjeđivanja systemske obuke državnih službenika te da zabrinjava i dalje nepostupanje organa po preporukama i odsustvo saradnje sa ombudsmenom. Podrazmijeva se da su državni službenici školovani za posao na koji su primljeni i da rade posao za koji su plaćeni. To naravno ne isključuje određene obuke za postizanje dodatnih znanja i vještina. Međutim, država je dužna da obezbijedi ne bilo kakvu upravu već dobru upravu što predstavlja jedan od evropskih standarda. Stoga bi prioritetno bilo uspostaviti systemsku odgovornost, s obzirom da je nepostupanje organa po preporukama, kao i ne saradnja sa ombudsmenom, više posljedica neodgovornosti, nego neznanja.

Odgovornost se, između ostalog, postiže i kroz provedbu pravila i dosljedno kažnjavanje onih koji ih ne provode. Samo neprovođenje pravila je jedan dio problema, drugi izostanak kažnjavanja onih koji u svom radu krše pravila i procedure. Ciljanim obukama o etici i integritetu (a ne samo o onome što ulazi u opseg dnevnog posla službenika) se jača svijest službenika o posljedicama takvog ponašanja, jača se svijest da se takva ponašanja trebaju prijaviti i tome se u konačnici jača integritet službenika i institucije, što sigurno dovodi i do većeg stepena provođenja pravila.

Trend opadanja prigovora Ombudsmenu za ljudska prava, iz godine u godinu, mogao bi biti pokazatelj nepovjerenja u ovu instituciju. Tako je u 2021. godini bilo je 264 prigovora, 2020. godine 292 prigovora itd.

Treba istaći i da zakoni o upravnim postupcima, na državnom nivou (član 42.) i u Federaciji BiH (član 49.), propisuju ovlaštenje Ombudsmena da učestvuju u upravnim postupcima.

Međutim, iz Godišnjih izvještaja Ombudsmena nije vidljivo da li Ombudsmeni postupaju po žalbama javnih korporacija, komora, javnih preduzeća, agencija i drugih pravnih lica u vezi sa nepravilnostima organa uprave, kao i o eventualnom učešću Ombudsmena u konkretnim upravnim postupcima (Godišnji izvještaj o rezultatima aktivnosti Institucije ombudsmena za ljudska

prava BiH za 2021, godinu⁷⁰). Predstavnici projekta su za potrebe analize tražili sastanak sa predstavnicima institucije Ombudsmena za ljudska prava, kako bi dobili detaljnije informacije i pojašnjenja, ali su iz institucije upućeni na posljednji publikovani Godišnji izvještaj, u kome, kako je navedeno, nisu sadržane tražene informacije. Nedostatak ovih informacija otežava bolju i potpuniju ocjenu stanja efikasnosti zaštite prava privrednika i preduzetnika/ obrtnika koji se obraćaju Ombudsmenu.

2.3. Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije

Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije osnovana je Zakonom o Agenciji za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije. Osim osnivanja Agencije ovim Zakonom uređuju se: pojam korupcije, način i oblici prevencije korupcije, principi rada Agencije, pravni status, djelokrug i nadležnosti Agencije, poslovi i zadaci, način rukovođenja, saradnja i odnosi s javnošću.⁷¹

Agencija je nezavisna i samostalna upravna organizacija, koja za svoj rad odgovara Parlamentarnoj skupštini Bosne i Hercegovine. Direktora i njegove zamjenike imenuje Parlamentarna skupština BiH na period od pet godina, s mogućnošću još jednog ponovnog izbora.

Nezavisnost rukovodstva Agencije, direktora i dva zamjenika direktora, obezbijedena je, između ostalog, putem propisivanja nespojivosti funkcija, položaja i aktivnosti istih, uslova i postupak razrješenja sl. Međutim, Zakonom je osnovana Komisija za izbor i praćenje rada Agencije od devet članova: po tri predstavnika iz svakog od domova Parlamentarne skupštine BiH, dva predstavnika akademske zajednice i jednog predstavnika nevladinog sektora. Ovo, nažalost zakonsko, rješenje je jedan od najeklatantnijih primjera sukoba interesa. Dakle, dvije trećine predmetne Komisije (političari) su lica koja su u sukobu interesa samim tim što su članovi zakonodavnog organa. Osim toga ovo rješenje nije u skladu ni sa ustavnim načelom podjele vlasti. Neadekvatna zakonska rješenja imaju za posljedicu neadekvatno uspostavljene institucije bez obzira na personalna rješenja, a to za posljedicu ima nefikasnost u radu institucija.

Agencija je osnovana sa "...ciljem prevencije uticaja korupcije na razvoj demokratije i poštivanja osnovnih ljudskih prava i sloboda, kao i uticaja na podrivanje ekonomskog i privrednog razvoja BiH, te svih ostalih oblika uticaja na društvene vrijednosti, kao i za koordinaciju borbe protiv korupcije."

Ovaj Zakon korupciju označava kao svaku zloupotrebu moći povjerene javnom službeniku ili licu na političkom položaju na državnom, entitetskom, kantonalnom nivou, nivou Brčko Distrikta BiH, gradskom ili općinskom nivou,

⁷⁰ https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obudsmen_doc2022041413104027bos.pdf

⁷¹ Zakon o Agenciji za prevenciju korupcije i kordinaciju borbe protiv korupcije ("Službeni glasnik BiH" br. 103/09 i 58/13)

koja može dovesti do privatne koristi. Korupcija posebno može uključivati direktno ili indirektno zahtijevanje, nuđenje, davanje ili prihvatanje mita ili neke druge nedopuštene prednosti ili njenu mogućnost, kojima se narušava odgovarajuće obavljanje bilo kakve dužnosti ili ponašanja očekivanih od primaoca mita.

Zakon, takođe, definiše i pojam sukoba interesa kao pojavu u kojoj službenici imaju privatni interes koji utiče ili može uticati na zakonitost, transparentnost, objektivnost i nepristrasnost u obavljanju javnih dužnosti, odnosno u kojima privatni interes šteti ili može štetiti javnom interesu.

Od izuzetnog značaja je praviti razliku između korupcije kao inkriminacije i sukoba interesa kao situacije, kojom se upravlja u cilju sprečavanja korupcije. Koruptivne aktivnosti su krivično djelo, a sukob interesa stanje koje višestruko šteti demokratskom društvu i može biti uzrok korupcije. U publikaciji OECD-a vezano za upravljanje sukobom interesa u javnom sektoru se navodi: „Sukob interesa nije nužno korupcija, koja se shvata kao „stvarna zloupotreba javne funkcije u privatnu korist“. Ali sukob interesa ima potencijal za koruptivno ponašanje. Sukobi između privatnih interesa i javnih dužnosti javnih službenika stoga moraju biti ispravno identifikovani, na odgovarajući način vođeni i efikasno riješeni. Ako se ne riješi, sukob interesa može rezultirati koruptivnim ponašanjem, zloupotrebom javne funkcije, nedoličnim ponašanjem, povredom povjerenja ili nezakonitim djelovanjem. Što je još važnije, povjerenje javnosti u integritet javnih institucija takođe može biti ozbiljno narušeno.”⁷² To je važno u kontekstu cilja osnivanja Agencije što samim tim determinira njenu poziciju i njene nadležnosti.

Jedan od osnovnih ciljeva osnivanja Agencije je i identifikovanje i eliminisanje uzroka korupcije. To ni u kom slučaju ne znači uopštavanje ili generalizovanje već obavezu Agencije da konkretno u određenom sektoru ili oblasti identifikuje uzroke korpcije i da nakon toga radi na eliminaciji istih. Uzroke korupcije u upravi, obrazovanju, zdravstvu, politici itd. trebalo bi da identifikuje Agencija kako bi se država i društvo uspješno borili protiv istog. Nažalost u izvještajima Agencije nema informacija da se ove aktivnosti provode. U izvještaju⁷³ se navodi da Agencija u saradnji sa Vanjskotrgovinskom komorom BiH održava tematske edukacije za predstavnike privatnog sektora u BiH sa ciljem jačanja etike i integriteta kao i sprečavanja koruptivnog ponašanja u privatnom sektoru u BiH. Agencija navodi uključenje privatnog sektora u borbu protiv korupcije kao jednu od kontinuiranih aktivnosti i načela svih strategija za borbu protiv korupcije. Kada je u pitanju borba protiv korupcije u javnom sektoru, javne organizacije u BiH imaju obavezu izrade planova borbe protiv korupcije i planova integriteta koji u osnovi predstavljaju procjenu rizika od koruptivnih aktivnosti i mjere za smanjenje tih rizika. Agencija daje upute za izradu planova za borbu protiv korupcije, planova integriteta i drugih akata, a takođe obazbjeđuje i edukaciju iz oblasti etike

⁷² <https://www.oecd.org/gov/ethics/49107986.pdf>

⁷³ <http://www.apik.ba/izvjestaji/izvjestaji-agencije/default.aspx?id=2251&langTag=bs-BA>

u javnom sektoru, izrade planova integriteta i zaštite prijavitelja korupcije. Međutim, evidentan je problem nedostatka resursa za provođenje ovih aktivnosti u javnim institucijama i organizacijama, te je stoga uticaj ovih aktivnosti na smanjenje korupcije u javnom sektoru ograničen.

Jedna od nadležnosti Agencije je da postupa po zaprimljenim podnescima o indicijama koruptivnog ponašanja u skladu s važećim propisima. U obavljanju poslova iz svoje nadležnosti, Agencija donosi antikoruptivne mjere, preporuke i instrukcije, te daje mišljenja i pokreće inicijative.

Agencija takođe postupa po zahtjevima koje, u skladu sa Zakonom o zaštiti prijavitelja korupcije u institucijama BiH, podnose zaposleni u institucijama BiH i pravnim licima koja osnivaju institucije BiH. U Republici Srpskoj eksterna zaštita prijavitelja korupcije, u javnom i privatnom sektoru, u nadležnosti je sudova. U Brčko distriktu BiH eksterna zaštita ovih lica je u nadležnosti Ureda za prevenciju korupcije i koordinaciju aktivnosti na suzbijanju korupcije. U Federaciji Bosne i Hercegovine tek treba da se usvoji ovaj zakon.

Međutim, s obzirom na zabrinjavajući nivo korupcije u Bosni i Hercegovini, gdje se postižu rekordi i na svjetskom nivou, nameće se pitanje kako je to moguće, kao i zaključak da ovaj značajan, zakonom uspostavljen, pravni okvir i institut ne daje adekvatne rezultate.

2.4. Spoljnotrgovinska komora Bosne i Hercegovine

Zakonom o spoljnotrgovinskoj komori Bosne i Hercegovine osnovana je Spoljnotrgovinska komora Bosne i Hercegovine.⁷⁴ Istim Zakonom uređuju se pitanja koja se odnose na njen status, članstvo, nadležnosti, sastav, način izbora i nadležnosti njenih organa, sudovi pri Komori, finansiranje i druga pitanja koja su od značaja za njen rad i funkcionisanje.

Komora je samostalna, nevladina, nepolitička i neprofitna javno pravna asocijacija privrednih subjekata i privrednih asocijacija sa teritorije Bosne i Hercegovine, sa funkcijama usmjerenim na razvoj i unapređenje ekonomskih odnosa BH privrede sa inostranstvom, uključujući i partnerski odnos i zastupanje interesa članova kod nadležnih organa BiH i odgovarajućih asocijacija u inostranstvu.

Komora ima svojstvo pravnog lica sa pravima i obavezama utvrđenim ovim zakonom i podzakonskim aktima donesenim na osnovu ovog zakona.

Članovi Komore su preduzeća, banke, osiguravajuća društva i druga privredna društva registrovana za obavljanje poslova sa inostranstvom. Članovi Komore su privredne komore entiteta i privredna komora BD BiH.

⁷⁴ Zakon o Spoljnotrgovinskoj komori Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 30/01 i 72/13)

Nadležnosti Komore su propisane Zakonom a to je prije svega zastupanje interesa njenih članova sa raznim aktivnostima i djelovanjima, od predstavljanja interesa članova komore do uticanja na razvoj i unapređenje carinske politike i tarifa.

Komora ima sljedeće organe upravljanja: skupštinu; upravni odbor; nadzorni odbor i predsjednika i dva potpredsjednika. Mandat organa Komore je četiri godine i biraju se tajno.

Na stranici Komore nisu dostupni Godišnji izvještaji o radu. Samim tim nije moguće doći do podataka da li je Komora i na koji način zastupala članove u administrativnim sporovima sa javnim organima. Na stranici Komore uspostavljena je mogućnost prijave od strane kompanija necarinskih barijera, što bi mogao biti dobar alat za zaštitu interesa članova. Ovim prijavama trebalo se omogućiti kompanijama da prijave barijere sa kojima se susreću prilikom izvoza/uvoza, od: subvencija; pravila o nabavkama; pravila o vlasništvu i slično na osnovu čega bi se mogle identifikovati konkretne barijere i s tim u vezi preduzimati adekvatne aktivnosti. Međutim, statistički ni bilo koji drugi podaci nisu javno objavljeni, pa samim tim nije moguće ni procijeniti efekat ovog instrumenta.

2.5. Privredne komore / Obrtničke komore

Zakonom o privrednoj komori Republike Srpske⁷⁵ kao i Zakonom o privrednim komorama u Federaciji Bosne i Hercegovine,⁷⁶ te Zakonom o privrednoj komori Brčko distrikta BiH⁷⁷ odnosno statutima privrednih komora kantona, uređuje se pitanja od značaja za funkcionisanje privrednih komora, od pravnog statusa, organizacije, djelovanja do finansiranja istih. Zakonom o obrtu i srodnim djelatnostima u Federaciji BiH definiše se osnivanje, rad i finansiranje Obrtničke komore FBiH i kantonalnih obrtničkih komora.

Privredne komore definisane su kao nezavisne, nevladine, neprofitne, stručno-poslovne, javno-pravne organizacije kao udruženja pravnih i fizičkih lica koja obavljaju privredne djelatnosti. Obrtnička komora FBiH je definisana kao samostalna, stručno – poslovna organizacija obrtnika i lica koja obavljaju srodne djelatnosti.

Svrhe, djelatnosti i programski ciljevi ovih udruženja, po prirodi stvari, gotovo su identični od: zastupanja interesa članova komora pred organima zakonodavne i izvršne vlasti prilikom oblikovanja privrednog sistema, posebno u pripremi privrednog zakonodavstva, mjera i mehanizama privrednog sistema i mjera ekonomske politike; kolektivno pregovaranje; predstavljanja i zastupanja interesa članova u odnosima sa sindikatima i predstavnicima vlasti; pružanja stručne pomoći i podrške članovima u

⁷⁵ <https://komorars.ba/wp-content/uploads/2015/06/Zakon-o-privrednoj-komori-RS.pdf>

⁷⁶ Zakon o privrednim komorama u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Sl. glasnik FBiH", br. 35/98 i 34/03)

⁷⁷ Zakon o privrednoj komori Brčko distrikta BiH ("Sl. glasnik BDBiH", broj 14/03)

različitim oblastima i djelatnostima; promocije i zaštite poslodavačkih prava i sloboda, zaštite privatnog vlasništva, tržišnih uslova poslovanja i povoljnog poslovnog okruženja; do praćenja i analiziranja privrednih tokova, javne uprave i tržišta i slično.

Članovi komora su ili mogu biti: preduzeća, banke, osiguravajuća društva i druge finansijske organizacije koje obavljaju privrednu djelatnost, zadruga, poslovna i stručna udruženja, interesne asocijacije, naučnoistraživačke i obrazovne institucije, savezi, fondacije, preduzetnici, zemljoradničke zadruga i drugi subjekti koji obavljaju djelatnost od značaja za privredu, ako pokažu interes za članstvo u komori. Članovi obrtničke komore pored obrtnika, mogu biti i privredna društva i druga lica osnovana u skladu sa važećim propisima.

Sredstva za rad komora obezbjeđuju se iz članarine, kotizacije i drugih izvora u skladu sa statutom ili drugim aktima komora. Iz članarine i kotizacije finansiraju se zadaci od zajedničkog interesa, koji se utvrđuju aktima komora i godišnjim programima rada.

Član 43. Zakon o upravnom postupku BiH, član 50. Zakona o upravnom postupku Federacije BiH i član 37, Zakona o upravnom postupku BDBiH, su identični i glase: "(1) Preduzeće (društvo), ustanova i druga pravna lica, društvena organizacija i udruženje građana registrovana u skladu sa zakonom, koji prema svom opštem aktu imaju zadatak da štite određena prava i interese svojih članova, mogu, po pristanku svog člana, u njegovo ime staviti zahtjev koji se odnosi na takva prava i interese, kao i stupiti u već pokrenuti postupak sa svim pravima stranke. (2) Pravno lice, iz stava 1. ovog člana, može zastupati svog radnika u upravnom postupku na njegov zahtjev, ako je to predviđeno opštim aktom tog pravnog lica."

Zakon o upravnom postupku Republike Srpske ne poznaje ovo rješenje i isti propisuje da pravno lice obavlja radnje u postupku preko svog predstavnika, odnosno zakonskog zastupnika ili pak punomoćnika. Za punomoćnika je propisano da to može biti advokat ili zaposleni kod službe za besplatnu pravnu pomoć a za pravna lica i zaposlenik kod tog pravnog lica.

Kada je u pitanju pokretanje upravnog spora član 2. stav (1) tačka 4) Zakona o upravnim sporovima BiH, propisuje pravo na pokretanje upravnog spora i grupama ako su konačnim upravnim aktima povrijeđena njihova prava ili kolektivni interesi koje zastupaju. Zakoni o upravnim sporovima RS i Brčko Distriktu BiH ovo pravo ne poznaju dok Zakon u Federaciji BiH to pravo poznaju kroz institute zainteresovanog lica.

Dakle, komore, kako je naprijed navedeno, imaju zadatak a i mogućnost da štite interese poduzetnika i privrednika/obrnika i kroz učešće u konkretnim upravnim postupcima i upravnim sporovima. Iz dostupnih informacija nema podataka o iskustvima i rezultatima.

2.6. Udruženja privrednika i preduzetnika/obrtnika i druga udruženja koja za cilj imaju zaštitu legitimnih interesa privrednika

Zakoni o udruženjima i fondacijama uređuju, na nivou principa, pitanja od značaja za rad udruženja i fondacija.⁷⁸

Udruženje mogu osnovati najmanje tri osnivača. Osnivači udruženja mogu biti fizička lica koja su državljani BiH i stranci koji u BiH imaju boravište ili pravna lica koja su u BiH registrovana. Udruženje mogu osnovati međusobno fizička i pravna lica, ali broj osnivača ne može biti manji od tri. Za osnivanje udruženja koje ispunjava uslove za registrovanje obavezno je donošenje osnivačkog akta.

Udruženje je svaki oblik dobrovoljnog povezivanja radi unapređenja i ostvarivanja nekog zajedničkog ili općeg interesa ili cilja, u skladu sa ustavima i zakonima, a čija svrha nije sticanje dobiti. Ova udruženja su osnovana na principu dobrovoljnog članstva i na načelima slobode udruživanja. Ona štite i zastupaju prava i interese svojih članova u granicama njihovih kapaciteta.

Na osnovu naprijed pomenutih zakona osnovana sa mnoga udruženja privrednika i poslodavaca. Njihovim statutima utvrđen je: naziv, sjedište i područje na kojem djeluju, djelatnost, svrha, programski ciljevi, uvjeti i način učlanjivanja i prestanak članstva, kao i prava, dužnosti i odgovornosti članova, upravna tijela, način njihovog izbora, uvjeti i način opoziva, trajanje mandata, način odlučivanja i odgovornosti, način stjecanja, korištenja i raspolaganja sredstvima, način donošenja odluke o prestanku rada, javnost rada, načina donošenja statuta, izmjene i dopune statuta, pečat, zastupanje i predstavljanje. Tako imamo: Udruženje poslodavaca FBiH, Uniju udruženja poslodavaca RS, Udruženje poslodavaca BD BiH, kantonalna udruženja i sl.

Jedna od mogućnosti koju udruženja imaju u zaštiti određenih prava i interesa svojih članova u upravnim postupcima, ista je kao kod komora, da po pristanku svog člana učestvuju u upravnim postupcima i upravnim sporovima.

Iako od izuzetnog značaja za kreiranje poslovne politike i ambijenta, ova udruženja su ipak ograničena u svojim mogućnostima djelovanja, u smislu uticaja na vlast, te su usmjerena na promovisanje i zagovaranje stavova i mišljenja poslodavaca kroz razna pregovaranja sa organima vlasti, i na zagovaranje povoljnije legislative, promociju i sl.

Zabrinjavajuće su riječi predstavnika ovih udruženja, koji kao da ne dotiču vlast, poput izjava da poslodavci iz BiH izmještaju svoje biznise iz zemlje

⁷⁸ Zakonu o udruženjima i fondacijama Bosne i Hercegovine ("Sl. glasnik BiH", br. 32/01, 42/03, 63/08, 76/11i 94/16)
<https://www.paragraf.ba/propisi/republika-srpska/zakon-o-udruzenjima-i-fondacijama-republike-srpske.html>
<https://advokat-prnjavorac.com/zakoni/Zakon-o-udruzenjima-i-fondacijama-BiH.pdf>
Zakon o udruženjima i fondacijama Brčko distrikta BiH ("Sl. glasnik BDBiH", broj 12/02 i 19/07)

zbog povoljnijeg ambijenta, dovodeći to u vezu dužinom postupaka prilikom otvaranja kompanije ili izdavanja dozvola za izgradnju poslovnog objekta, proizvodnog pogona ili fabrike.

3. MOGUĆI OBLICI USPOSTAVLJANJA INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

U nastavku ćemo se baviti mogućim oblicima uspostavljanja institucija i instituta u cilju zaštite prava i interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Preambiciozno bi bilo ovom analizom detaljno razrađivati određena rješenja i institute. Bitno je ukazati i pokazati da su, uz poštovanje i uvažavanje ustavnih rješenja kao i međunarodnog prava i prakse, moguća određena rješenja koja bi doprinijela boljoj zaštiti prava privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH.

Takođe, treba odmah istaknuti da predložena rješenja ni u kom slučaju ne smiju oduzimati nadležnosti drugih organa ili pak ono što je u domenu komora i udruženja.

Suština je u tome kako javnu vlast učiniti boljom kada postupaju prema privrednicima i preduzetnicima/obrtnicima, bez obzira na razloge (neznanje, zloupotreba, bahatost, korupcija i sl.). Istovremeno, dobra uprava bi spriječila i nelegalne radnje privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Treba ponoviti da svaka država ima negativne i pozitivne obaveze u zaštiti prava privrednika i preduzetnika/obrtnika. Upravo uspostavljanje ovakve jedne institucije bila bi jedna od pozitivnih obaveza, što bi bilo višestruko korisno za sve.

Osim osnivanja javnog organa, koji bi se bavio zaštitom prava i interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika, moguće je ovo pitanje rješavati kroz dodjeljivanje dodatnih javnih ovlaštenja komorama.

3.1. OSNIVANJE NOVOG JAVNOG ORGANA

U skladu sa naprijed navedenim, za osnivanje institucije koja bi se bavila zaštitom interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika, potrebno je donošenje novog posebnog zakona. Imajući u vidu da u Bosni i Hercegovini ima 14 zakonodavnih organa svaki od njih može donijeti zakon i osnovati instituciju, povjeriti joj nadležnosti i dati ovlaštenja da se bavi time.

Kao što se to vidi, iz naprijed navedenog, pravo i praksa poznaju osnivanje ovakvih institucija od strane država, kao dio javne vlasti, na različite načine (zakonima, predsjedničkim ukazima, odlukama vlada).

Optimalno rješenje bilo bi osnivanje jedne institucije čija bi nadležnost bila

da štiti interese privrednika i preduzetnika/obrtnika na čitavoj teritoriji Bosne i Hercegovini i u interakciji sa javnim tijelima na svim nivoima, jer bi se time obezbijedila jednakost, ekonomičnost i dr. Međutim, nameće se pitanje koliko je to u ovom momentu realno s obzirom na ustavna rješenja i situaciju sa podijeljenim nadležnostima.

Međutim, i opcija osnivanja institucije na nižim nivoima može imati prednosti, jer je za pretpostaviti da bi to proizvelo konkurenciju, na način da bi javne vlasti stvarale što povoljnije uslove za poslovanje na svom području.

Nadalje, ove se opcije ne isključuju. To znači da je moguće osnivanje ombudsmena i na državnom kao i na nižim nivoima, tako da bi ombudsmen na državnom nivo imao nadležnost u pogledu postupanja prema državnim organima, a ombudsmeni na nižim nivoima za nivo za koji se uspostave.

Osim toga, moguće je osnivanje institucije po sektorima carina, javne nabavke, porezi i slično, odnosno za sektore gdje postoji goruća potreba za tim.

S obzirom na specifičnosti poslova kojim bi se bavio ovaj javni organ, treba na početku reći, da on ne bi bio klasičan organ uprave već bi ga trebalo pozicionirati među nezavisne organe koji pripadaju četvrtoj grani vlasti. U Bosni i Hercegovini već postoji nezavisni organi poput Institucije Ombudsmena za ljudska prava, Ured za reviziju institucija BiH, Regulatorna agencija za komunikacije BiH i drugi. Suština je da se obezbijedi autoritativnost, a i nezavisnost i nepristrasnost ovog organa kao preduslov za njegov legitimitet i efikasan rad.

Samim tim sadržaj i struktura zakona bili bi isti bez obzira koji nivo zakonodavne vlasti bi ih usvajao, osim u dijelu stvarne i mjesne nadležnosti. Uvodni dio sadržavao bi preambulu, naziv zakona, predmet i cilj zakona kao i definicije pojmova. Glavni dio sadržavao bi prava privrednika i preduzetnika/obrtnika, nosioce zaštite prava privrednika i preduzetnika/obrtnika sa njihovim nadležnostima i ovlaštenjima. Završni dio sadržavao bi informacije o vremenu stupanja na snagu, završne odredbe, datiranje i potpisivanje. Uvodni i završni dijelovi su naravno značajni. Međutim, u nastavku ćemo dati akcenat na glavni dio zakona.

3.1.1. Prava privrednika i preduzetnika/obrtnika

Ono što bi prije svega trebalo definisati jesu prava privrednika i preduzetnika/obrtnika i na koji način ih zaštititi. Prava privrednika i preduzetnika/obrtnika će determinisati nadležnosti i ovlaštenja institucije za zaštitu prava i interesa istih.

Prava privrednika i preduzetnika/obrtnika mogla bi uključivati:

- 1) Pravo privrednika i preduzetnika/obrtnika da podnese prigovor instituciji kada sazna ili posumnja da su mu povrijeđena prava od strane javnih organa (Pravila o podnošenju i procesuiranju prigovora bliže su propisuju podzakonskim aktom institucije);

- 2) Pravo privrednika i preduzetnika/obrtnika da podnese prijavu instituciji zbog sistemskih rješenja i nezaklonitosti prakse javnih organa kojima se ugrožavaju prava i interesi privrednika i preduzetnika/obrtnika;
- 3) Pravo privrednika i preduzetnika/obrtnika da u upravnim postupcima na njegovoj strani učestvuje institucija kada je došlo do povrede zakona od strane javnog organa;
- 4) Pravo na podnošenje inicijativa/prijedloga za donošenje ili izmjene propisa u vezi sa poslovanjem je takođe moguće definisati;
- 5) Pravo na pravni savjet;
- 6) Značajno bi bilo i pravo na prigovor i u vezi sa radnjama korupcije i/ili drugih povreda legitimnih interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika radnjama ili propustima javne vlasti.

Institucija za zaštitu prava i interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika ne bi trebala da istražuje prigovore:

- 1) koji nastaju u kontekstu privatno-privatnih poslovnih odnosa;
- 2) predmet bilo kakvog sudskog ili arbitražnog postupka, ili u vezi sa kojim je donijeta sudska, arbitražna ili slična odluka;
- 3) u vezi sa zakonitošću, odnosno punovažnošću sudskih odluka, presuda i rješenja; i
- 4) ako stranka nije iscrpila najmanje jedan slučaj upravnog žalbenog postupka.

Ostvarivanje naprijed navedenih prava, kao i drugih koja bi se u međuvremenu izdefinisala, bi trebalo biti besplatno za privrednika i preduzetnika/obrtnika. Osim toga trebalo bi obezbijediti povjerljivost u postupku, u onoj mjeri koliko je to moguće. Treba praviti razliku između prigovora koji se odnose na konkretan predmet, i gdje je samim tim gotovo nemoguće obezbijediti anonimnost, i prijava kod kojih to nije problem, jer se odnose na opšte stvari. Suštinska razlika je u sljedećem. Prigovorom se ukazuje na nepravilnost u postupanju javne vlasti prema konkretnom podnosiocu prigovora u određenom slučaju. U ovom slučaju podnosilac prigovora se mora identifikovati, i on ne može biti anonimn, ali to ne isključuje povjerljivost. Dok se prijavom ukazuje na sistemska loša rješenja, prepreke, greške i slično, i gdje nije ograničavajuće da podnosilac prijave traži i dobije anonimnost.

Osim toga, potrebno je istaći pravo na prigovor i sam postupak institucije po prigovoru. Naime, najvidljiviji efekti za privrednika i preduzetnika/obrtnika trebaju bi biti upravo rezultati ovih postupaka. Dakle sama vlast, u ovom slučaju institucija, bila bio korektiv lošoj vlasti. To se objektivno ne može očekivati od drugih organizacija ili udruženja iz prostog razloga što ne mogu djelovati autoritativno i ne mogu imati dovoljne formalno-pravne i druge resurse za to.

3.1.2. Nosoci zaštite prava privrednika i preduzetnika/obrtnika

Osnivanje novog organa se može propisati na razne načine. Jedna od

mogućnosti da se zakonom uspostave i odrede subjekti za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika, kao na primjer: 1) Institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika; 2) Vijeće za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika; 3) Komore; 4) Udruženja privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Isto tako moguće je da se zakonom uspostavi samo institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika u osnovi na istim principima kao i kad ima više subjekata.

3.1.2.1. Institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika

Naziv institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika mogao bi se definisati prema cilju zbog čega se osniva, nadležnostima i ovlaštenjima. Ombudsman je strana (švedska) riječ koja znači predstavnika parlamenta kome je povjerena kontrola izvršne vlasti. Imajući u vidu navedeno moguće je, a s obzirom na ustavne odredbe i obavezno, koristiti pojmove povjerenik, zaštitnik ili pravobranilac.

Instituciju za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika ne bi trebalo osnovati i organizovati kao klasičan organ uprave. Naime, za razliku od organa uprave, koji u pravilu postupaju po zahtjevima stranaka gdje imamo odnos jedan na jedan i autoritativno odlučivanje, institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika postupajući po pritužbama na rad organa vlasti ima pred sobom dvije strane i arbitražno odlučivanje. Nakon provedenog postupka institucija bi donosila odluku kojom bi se odredila o osnovanosti pritužbe i u slučaju prihvatanja pritužbe nalagala mjere i preduzimala druge aktivnosti.

S tim u vezi zakonom je potrebno odrediti nadležnosti i ovlaštenja ovog organa. Ovo je svakako najteže i najsloženije pitanje za ovaj projekat koje je usko povezano sa pravima privrednika i preduzetnika/obrtnika. Ponavljamo, definisanjem nadležnosti i ovlaštenja novog organa ne smiju se ugrožavati već dodijeljene nadležnosti i ovlaštenja drugih javnih organa, organizacija ili udruženja.

1) Nadležnosti

Kao nadležnosti institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika mogu se definisati:

- a) nadgledanje provođenja ovog Zakona i drugih zakona koji je odnose na poslovanje privrednika i preduzetnika/obrtnika;
- b) postupanje po prigovorima privrednika i preduzetnika/obrtnika;
- c) postupanje po zahtjevima privrednika i preduzetnika/obrtnika i da učestvuje na njegovoj strani u upravnim postupcima i upravnim sporovima kada je došlo do povrede zakona;
- d) postupanje po prijavama i inicijativama privrednika i preduzetnika/obrtnika;

- obrtnika;
- e) davanje prijedloga za usvajanje ili izmjenu zakona koji se odnose na poslovanje privrednika i preduzetnika/obrtnika;
- f) davanje mišljenja na prijedloge zakona koji se odnose na poslovanje privrednika i preduzetnika/obrtnika;
- g) ...

Ovlaštenja institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika su specifična i mogu obuhvatati istražna ovlaštenja, korektivna ovlaštenja i ovlaštenja u vezi sa savjetovanjem, kao što su:

- h) vršenje inspekcijskih nadzora (ovo ovlaštenje je složeno i zahtjevno i podrazumijeva veće kapacitete)
- i) vršenje istrage u postupcima po prigovorima privrednika ili preduzetnika/obrtnika;
- j) nalaganje javnim organima dostavljanje svih informacija potrebnih za obavljanje njenih nadležnosti;
- k) opominjanje javnih organa ako se njegovim postupkom krši zakon;
- l) nalaganje javnom organu da postupi po zahtjevu privrednika i preduzetnika/obrtnika za ostvarivanje njegovih prava u skladu s zakonom;
- m) nalaganje javnom organu da postupak uskladi sa odredbama ovog Zakona ili drugog zakona na tačno određen način i u tačno zadatom roku;
- n) izricanje upravne novčane kazne uz mjere ili umjesto mjera iz ovog stava, u zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja;
- o) učestvovanje u upravnom postupku i upravnom sporu po zahtjevu privrednika i preduzetnika/obrtnika kada je došlo do povrede zakona;
- p) .

3) Nezavisnost

Institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika je jedno od ključnih pitanja koje je potrebno obezbijediti na adekvatan način. To podrazumijeva prije svega da rukovodstvo institucije djeluje potpuno nezavisno od bilo kakvog uticaja iznutra ili sa strane, te da ne smije ni od koga tražiti ni primati instrukcije. To, nadalje, podrazumijeva obavezu države da obezbijedi dovoljne ljudske, finansijske i tehničke resurse što ne isključuje finansijsku kontrolu. U tom smislu potrebno je adekvatno riješiti pitanja:

- **Imenovanje**

Imenovanje rukovodstva moguće je uraditi na više načina. Imenovanje se može dati zakonodavnom organu, izvršnoj vlasti, vladi ili ministarstvu, ili trećem tijelu kao što je Vijeće za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika ili uz njegovo učešće. Imenovanje bi u svakom slučaju trebalo biti transparentno uz prethodno definisane uslove.

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

Uslove za imenovanje rukovodioca potrebno je definisati na način koji će odražavati, i ojačavati, u punom kapacitetu i legalitet i legitimitet ove pozicije, kao što su sljedeći kriteriji da rukovodilac:

- bude državljanin Bosne i Hercegovine;
- ima visoko školsko obrazovanje, VII stepen, Bolonjskog sistema studiranja vrednovano sa 240 ECTS bodova;
- posjeduje znanje iz oblasti preduzetništva i pravnih propisa relevantnih za obavljanje privredne djelatnosti, i ima najmanje pet godina iskustva u obavljanju poslovne djelatnosti ili zastupanja interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika, odnosno kreiranju ili primjeni privrednog prava;
- ima besprijekornu reputaciju i garantuje pravilno obavljanje postavljenih zadataka; i
- nije osuđivan pravnosnažnom presudom za krivično djelo sa umišljajem;

Jedan od opštih uslova za zaposlenje u javnom organu, po relevantnim zakonima, je državljanstvo BiH. Međutim, postoje određeni izuzeci. Tako po članu VI Ustava BiH tri člana Ustavnog suda BiH bira predsjednik Evropskog suda za ljudska prava i oni ne mogu biti državljani BiH ili bilo koje susjedne države. Slično rješenje je bilo i sa prvim Guvernerom Centralne banke BiH. Isto tako na osnovu člana 24. Zakona o Sudu BiH u prelaznom periodu bilo je moguće imenovanje određenog broja međunarodnih sudija koji takođe nisu mogli biti državljani BiH niti državljani bilo koje od susjednih država, imali su određeni imunitet te ovlaštenje da se koriste engleskim jezikom. Isto je rješenje bilo i za međunarodne tužioce u Tužilaštvu BiH. Stoga je moguće definisati da rukovodilac institucije bude i lice koje nije državljanin BiH, ukoliko se procijeni da je to od izuzetnog značaja za postizanje nezavisnosti institucije. Ova mogućnost se može definisati i na vremenski određen period.

● Nespojivost

Potrebno je definisati i ograničenja za imenovanje lica na poziciji rukovodioca. Ograničenja se mogu definisati na način da lice imenovano na poziciju rukovodioca ne može da:

- 1) obavlja bilo koju izbornu ili drugu funkciju u javnim organima;
- 2) obavlja druge plaćene ili neplaćene poslove, osim istraživačke i nastavne ili istraživačke pozicije na univerzitetu, akademiji nauka, istraživačkom institutu ili drugoj naučnoj jedinici, ili obavljaju druge stručne poslove;
- 3) učestvuje u radu bilo kog organa u političkoj stranci u periodu od 5 godina prije datuma prijavljivanja na konkurs;
- 4) ima finansijski ili drugi interes u preduzećima, ustanovama, organizacijama, bez obzira na oblik vlasništva, koje su osnovane na

teritoriji BiH ili koje obavljaju delatnost na njenoj teritoriji (na nastavu, naučne aktivnosti se ne primenjuju nikakva ograničenja);

- 5) obavlja druge poslove koji su u suprotnosti sa njegovim dužnostima ili mogu izazvati sumnju u njegovu pristrasnost ili lični interes;
- 6) obavlja javne aktivnosti nespojive sa dužnostima i dostojanstvom svoje funkcije.

● **Razrješenje i trajanje mandata**

Potrebno je riješiti i pitanja u vezi razrješenja i trajanja mandata. Razrješenja treba svesti na strogo razumnu i opravdanu potrebu, poput: ličnog zahtjeva (ostavka), smrt, gubitka sposobnosti odnosno uslova koji su potrebni za imenovanje te ako se utvrde teške povrede službene dužnosti.

Postoje različita rješenja u pogledu perioda imenovanja rukovodoca nezavisnih institucija od četiri, pet ili šest godina. Tu je i pitanje mogućnosti ili nemogućnosti ponovnog imenovanja. U Bosni i Hercegovini ne postoji zakonsko ograničenje jednog mandata, odnosno imenovanja samo jednom na jednu poziciju. U nekim državama, upravo radi nezavisnosti, određena je mogućnost samo jednog mandata. U suštini se može pretpostaviti da lice koje može obnoviti mandate može da, motivisano ličnim interesima, lakše potpadne pod uticaj kako bi obnovilo mandate i dovede svoju nezavisnost i nepristrasnost u pitanje.

● **Transparentnost**

Transparentnost je jedan od značajnih elemenata nezavisnosti, na čemu se gradi povjerenje javnosti, što bi se dodatno moglo ojačati zakonskim obavezama. Naime, i sada je transparentnost jedna od zakonitih principa rada javne vlasti u BiH. Međutim, faktičko stanje, o čemu svjedoči i ova analiza, ne odgovara formalnopravnim rješenjima.

Stoga je, pored navođenja načela transparentnosti kao jednog od osnovnih načela u radu institucija, potrebno zakonskim rješenjem detaljnije propisati konkretne aktivnosti (obaveza objave detaljnih izvještaja o aktivnostima institucije na zvaničnoj web stranici institucije, objava mišljenja/rješenja/odluka institucije vezano za postupanje po prigovorima privrednika i preduzetnika/obrtnika itd).

Naravno, jedna od konkretnih obaveza bila bi dostavljanje godišnjeg izvještaja o zaštiti prava privrednika i preduzetnika/obrtnika nadležnom organu (parlamentu, vladi, savjetu). Nadležni organ predmetni izvještaj ne bi usvajao već bi ga primao k znanju.

● **Budžet**

Budžet Institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika morao bi biti zaseban u sklopu ukupnog budžeta zavisno na kom je nivou organ uspostavljen, samim tim ista bi imala status budžetskog korisnika. Sredstva se mogu obezbijediti i inostranim donatorskim sredstvima u skladu sa Zakonom o postupku zaključivanja i izvršavanja međunarodnih ugovora,

Zakonom o finansiranju institucija BiH i drugim relevantnim zakonskim i podzakonskim aktima. Osim toga Zakonom o osnivanju mogao bi se utvrditi budžet Institucije za određeni naredni period, primjera radi u Poljskoj je budžet definisan u narednih deset godina.

- **Zaposleni**

Takođe, u kontekstu nezavisnosti značajno je zakonom definisati da rukovodilac ima nadzor i odlučivanje kod zapošljavanja u institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika. Za kategoriju državnih službenika, u Bosni i Hercegovini, značajnu ako ne i presudnu ulogu imaju agencije za državnu službu odnosno upravu. Samim tim nezavisnost, pa i odgovornost, rukovodioca je dovedena u pitanje. Za instituciju bi bilo neprihvatljivo da ona sama ne bira zaposlene, već da to za nju vrši neko drugi. Zaposlenje lica sa srednjom stručnom spremom, zaposlenika, je pod nadzorom i odlučivanjem rukovodioca. Ovo je bolje rješenje i treba ga propisati i za državne službenike zaposlene u instituciji, što ne bi bio presedan jer ta rješenja već postoje.

- **Odluke institucije**

Odluke institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika trebale bi biti konačne i da mogu biti predmet samo sudskog preispitivanja. I ova rješenja postoje u Bosni i Hercegovini od Agencije za zaštitu ličnih podataka u BiH, Centralne izborne komisije BiH i drugih. Propisivanje ovlaštenja predmetnoj instituciji da može izricati novčane kazne je složeno pitanje. Naime, one bi se mogle izricati samo odgovornim i zaposlenim licima u javnim organima, ali ne i javnim organima, jer bi to bilo nesvrishodno. Osim toga, moralo bi se postići da kazne budu djelotvorne, srazmjerne i odvrćajuće.

3.1.2.2. Savjet za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika

Savjetu za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika, kao kolektivnom tijelu, trebalo bi dati određene nadležnosti i takođe ga učiniti nezavisnim i efikasnim.

Prije svega trebalo bi se odrediti o broju članova Savjeta i ko imenuje članove. U sastav Savjeta, naravno, bi trebali ući predstavnici komora i udruženja, i to u većem procentu odlučivanja nego vlast. Snažna uključenost poslovne zajednice u rad institucije za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika je ključna, jer doprinosi kredibilitetu Savjeta i većoj privrženosti privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Osim toga moglo bi se predvidjeti mogućnost učešća predstavnika međunarodnih organizacija i institucija u Savjetu, što bi ojačalo nezavisnost a samim tim i legalitet istog.

Nadalje, kod definisanja nadležnosti Savjeta potrebno je voditi računa da jedna od nadležnosti bude i učešće u imenovanju rukovodioca Institucije. Takođe, jedna od nadležnosti Savjeta da bude odobravanje planova i primanje k znanju godišnjih izvještaja o zaštiti prava privrednika i preduzetnika/

obrtnika.

3.1.2.3. Komore

Komore kao nezavisne, nevladine, neprofitne, stručno-poslovne, javno-pravne organizacije imaju, po važećim zakonima, značajnu ulogu u zaštiti privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Osnivanjem posebnog organa koji bi se na specifičan način bavio zaštitom privrednika i preduzetnika/obrtnika komore bi dobile još jednog partnera, sa kojim bi se bavili zaštitom interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika. Dodatno, uloga komora bi se ojačala učešćem njihovih predstavnika u Savjetu.

3.1.2.4. Udruženja privrednika i preduzetnika/obrtnika

Udruženja privrednika i preduzetnika/obrtnika kao i do sada, u skladu sa ustavima, zakonima i svojim statutima, bi se angažovala na zaštiti prava i interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika.

Međutim, kao što je to navedeno kod komora, njihova bi se uloga ojačala, učešćem u radu i odlučivanju istog.

3.2. DODJELJIVANJE DODATNIH JAVNIH OVLAŠTENJA KOMORAMA

Kao druga mogućnost za jačanje zaštite privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH pojavljuje se opcija dodjeljivanja novih javnih ovlaštenja komorama. Kao što je naprije navedeno pri komorama postoje: sudovi časti, arbitraže i spoljnotrgovinske arbitraže, kao nezavisni organi sa javnim ovlaštenjima.

Komore, po važećim zakonima, mogu osnivati institute, biroe, agencije i druge organizacije, na koje se primjenjuju propisi koji se odnose na preduzeća, odnosno odgovarajuće oblike organizovanja. Samim tim ove organizacije nemaju niti mogu imati javna ovlaštenja.

Postoji mogućnost da se izmjenama i dopunama zakona o privrednim komorama osnuje pri komorama novo tijelo koje bi se bavilo zaštitom prava i interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika i kome bi se dodijelile nadležnosti odnosno javna ovlaštenja.

Međutim, problem predstavlja, kako je to naprijed navedeno, što se komorama ne može dati u nadležnost obavljanje upravnih poslova i upravnog nadzora.

U suštini ovo tijelo bi moglo obavljati poslove koje i sada određeni zakoni predviđaju (učešće u postupku uz saglasnost člana), kao i savjetodavnu djelatnost.

INICIJATIVA ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

Prednost ovoga modela je u tome što je lakše obezbijediti nezavisnost u radu i veću motivisanost.

S druge strane manjkavosti ovog rješenja su: pozicija, kapacitiranost i efektivna moć tog tijela koja bi mu se mogla dati.

Otvoreno je pitanje i kome bi bila dostupna usluga, tj. da li bi tijelu u okviru komore mogli podnijeti prijavu ili prigovor svi privrednici i preduzetnici/ obrtnici koji posluju na teritoriji BiH, bez obzira na njihovo sjedište i članstvo u komori.

Takođe, potrebno je imati u vidu probleme koji bi mogli nastati iz realnih situacija gdje bi se odluke ili postupci vlasti mogle odnositi na prava i interese dva ili više privrednika i preduzetika koji su članovi komore, a gdje bi komora trebala postupati po prigovoru jednog od njih.

Osim toga komore se finansiraju članarinom i samim u krajnjoj liniji zaštita prava na ovaj nači ne bi bila besplatna, ukoliko se finansiranje ovog instituta ne bi vršilo iz drugih izvora.

IV ZAKLJUČAK

U uvodnom dijelu date su informacije o razlozima pokretanja inicijative za uspostavljanje biznis ombudsmana u BiH, kao i relevantni pokazatelji da sadašnje stanje odnosa između privredne zajednice i državnih tijela, u smislu adekvatnosti zaštite privrednika i preduzetnika/obrtnika od nepravilnosti od strane javnih organizacija, nije zadovoljavajuće.

U drugom dijelu su predstavljeni postojeći modeli institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika, a u trećem mogućnosti za uspostavljanje slične institucije u BiH.

Kao nezavisna institucija, institucija biznis ombudsmana u BiH bi primala i na administrativnom nivou istraživala i analizirala žalbe u vezi sa potencijalnim nepravilnostima i drugim povredama legitimnih interesa privrednih subjekata, nastalih radnjama ili propustima državnih organa i njihovih službenika, te bi izdavala preporuke instituciji u slučaju da se otkrije nepravilnost u radu institucije i pratila implementaciju tih preporuka.

Svrha institucije bi bila da se problemi u odnosima između kompanija i državnih organizacija rješavaju brže i jednostavnije, da se spriječe dugi sudski sporovi i na taj način uštedi vrijeme i novac. Pored toga, Institucija bi predlagala korektivne i sistemske mjere u cilju poboljšanja efikasnosti i integriteta državnih institucija i uslova poslovanja u BiH.

Zaključak autora ovog dokumenta je da bi privrednici i preduzetnici/obrtnici u Bosni i Hercegovini imali koristi od osnivanja institucije koja bi štitila njihova legitimna prava, pod uslovom da je uspostavljena kao nezavisna, nepristrasna i politički neutralna institucija, da ima adekvante resurse, i da su joj date adekvante nadležnosti i ovlaštenja, uz dominantnu ulogu Savjeta za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika. Pored toga djelovanje institucije mora biti transparentno i zakonito, a osobe koje upravljaju institucijom i koje rade u instituciji, pored znanja i stručnosti, moraju imati besprijekoran lični integritet.

