



NACRT MAPE PUTA

Za uspostavljanje institucije biznis ombudmana u
BiH

O DOKUMENTU

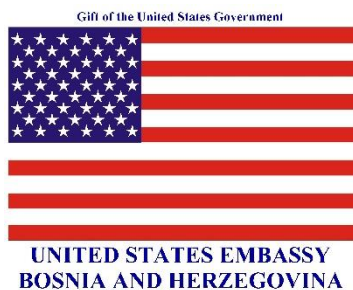
Ovaj dokument predstavlja prvi korak u odgovoru na potrebu privredne zajednice za adekvatnom zaštitom od nepravilnosti koje nastaju na strani javnih institucija. Svrha dokumenta je da se definišu ciljevi i koraci u vezi sa zaštitom prava i legitimnih interesa privredne zajednice u BiH kroz uspostavljanje institucije biznis ombudsmana.

Asocijacija West East Forum for Ethics and
Compliance

MAPA PUTA

NACRT

Za uspostavljanje Institucije biznis ombudsmana u BiH



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

Pojmovi i skraćenice	3
I Uvod.....	4
II Međunarodni trendovi i dobra praksa	5
III Pregled trenutne situacije i pravnog okvira u oblasti zaštite privrednika i preduzetnika/obrtnika	6
Problemi i izazovi sa kojima se susreću predstavnici privredne zajednice	6
Pravni okvir u BiH	8
Institucije sa nadležnostima zaštite prava i interesa fizičkih i pravnih lica u BiH	9
IV Ciljevi uspostavljanja institucije biznis ombudsmana u BiH	12
V Stavovi i mišljenje privredne zajednice i institucija u BiH o mogućim modelima uspostavljanja institucije biznis ombudsmana.....	13
VI Uspostavljanje institucije biznis ombudsmana u BiH.....	16
Akcioni plan za uspostavljanje institucije biznis ombudsmana	17
Očekivani rezultati.....	18

POJMOVI I SKRAĆENICE

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

Dokument Mapa puta za uspostavljanje Institucije biznis ombudsmana u BiH nastao je u okviru projekta koji implementira West East Forum for Ethics and Compliance, a finansijski podržava Američka ambasada u Sarajevu, tj. Stejt department Sjedinjenih američkih država. Svrha dokumenta je da se definišu ciljevi i koraci u vezi sa zaštitom legitimnih interesa poslovne zajednice u BiH.

U okviru ovog projekta je pripremljen dokument „Analiza postojećih modela institucija biznis ombudsmana u svijetu i mogućih načina osnivanja u Bosni i Hercegovini“¹ (u daljem tekstu Analiza) gdje su predstavljene informacije o postojećim modelima institucija za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika u svijetu. Ovaj dokument je bio polazna tačka 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, kao nezavisnog tijela koje bi služilo kao zaštitnik prava i legitimnih interesa poslovne zajednice u njihovom poslovanju sa javnim sektorom.

Održano je i nekoliko sastanaka sa predstavnicima vlasti, privrednicima i preduzetnicima/obrtnicima u BiH gdje su predstavljeni materijali, modeli institucija i potencijalne mogućnosti za uspostavu ovakve institucije u BiH, na kojima su učesnici iznijeli svoje mišljenje i stavove o situaciji, problemima, ali i potrebi za adekvatnijom zaštitom prava preduzetnika/obrtnika, gdje su svi prisutni potvrdili nužnost osnivanja ovakve jedne institucije.

Nadalje, u cilju prikupljanja zvaničnih stavova predstavnika koji su prisustvovali sastancima kreiran je i kratki upitnik u kome su predstavnici poslovne zajednice i javnog sektora bili pozvani da daju mišljenje o najboljem načinu ili modelu za uspostavu institucije biznis ombudsmana u BiH.

Iako je bilo različitih stavova i mišljenja oko funkcionisanja ili uspostave, učesnici koji su prisustvovali sastancima, a kasnije i odgovorili na upitnik, smatraju korisnom ovakvu instituciju, jer poslovni subjekti u Bosni i Hercegovini imaju potrebu za adekvatnom zaštitom od nepravilnosti koje nastaju na strani javnih institucija i ugrožavaju prava i legitimne interese privredne zajednice.

Institucija biznis ombudsmana može biti „alat“ za alternativno rješavanje sporova između predstavnika privredne zajednice i javnih institucija u BiH, rješavanje probleme preduzeća u predsudskoj fazi i za rješavanje sistemskih problema u odnosima između javnih institucija i privrede.

¹ Link na dokument : <https://wefec.org/wp-content/uploads/2023/07/Analiza-postojecih-modela-institucija-biznis-ombudsmana-u-svijetu-i-mogucih-nacina-osnivanja-u-Bosni-i-Hercegovini.pdf>

Stoga, kao naredni korak pristupljeno je izradi Mape puta za uspostavljanje Institucije biznis ombudsmana u BiH, koja je sastavljena na osnovu svih nalaza procesa mapiranja i u njoj su prezentovani glavni koraci i smjernice za postupanje u cilju uspostave Institucije biznis ombudsmana u Bosni i Hercegovini.

Dokument mapira ključne probleme, ali i mogućnosti rješenja kroz institucionalizirani sistem koji će sa uspostavom doprinijeti zaštiti i sprečavanju neregularnosti sa kojima se u praksi susreću brojni privrednici, preduzetnici i obrtnici u Bosni i Hercegovini.

II MEĐUNARODNI TRENDVI I DOBRA PRAKSA

Pokazalo se da 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., ali koristi od postojanja ovakve institucije su prepoznale i Kanada i Australija, pa su slične institucije osnovane i u ovim zemljama.

U Australiji je institucija osnovana sa ciljem da “doprinese da Australija bude najbolje mjesto za pokretanje, rast i transformaciju malog biznisa i porodičnih preduzeća”, dok je u Kanadi osnovana kancelarija ombudsmana za javne nabavke, kako bi se odgovorilo na nedostatke sistema za nabavke.

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. Jedan od 5 zakona donesenih u okviru Ustava za preduzetništvo je Zakon od 6. marta 2018. o Ombudsmanu za mala i srednja preduzeća. Prema riječima prvog ombudsmana za zaštitu malih i srednjih preduzeća, g. Adama Abramowicza „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 nacrtima zakona ili propisa”.

Kako je navedeno u uvodu, u Analizi koja je pripremljena u okviru projekta se mogu pronaći detaljnije informacije o modelima institucija za zaštitu legitimnih interesa poslovne zajednice u 9 zemalja, uključujući i način uspostavljanja i funkcionisanja institucija, prednosti i potencijalna unapređenja konkretnih modela, kao i rezultate koje su ove institucije postigle kroz svoj rad u smislu zaštite legitimnih interesa privrednika i unapređenja poslovne klime zemlje. Ilustracije radi, navešćemo da je najveći pojedinačni uspjeh Kancelarije ombudsmana za mala i srednja preduzeća iz Poljske to što su uspjeli zaštititi preduzetnika od nezakonitih radnji javnog tijela koje je za posljedicu imalo uštedu 17 miliona PLN (oko 4 miliona EUR) za preduzetnika. Povjerenik za zaštitu privrednika Uzbekistana je u periodu 2017-2021. doprinio ukidanju 1034 nezakonite odluke državnih i regulatornih organa, a sudskim putem u korist

privrednih subjekata naplaćeno je 95,1 milijardi soma (oko 8,3 miliona USD). Institucija biznis ombudsmana iz Ukrajine je za sedam godina rada primila skoro 10.500 pritužbi od poslovnih subjekata, a ukupni finansijski efekat rada kancelarije premašio je 21 milijardu UAH (oko 768 miliona dolara po kursu 31.12.2021)

III PREGLED TRENUTNE SITUACIJE I PRAVNOG OKVIRA U OBLASTI ZAŠTITE PRIVREDNIKA I PREDUZETNIKA/OBRITNIKA

PROBLEMI I IZAZOVI SA KOJIMA SE SUSREĆU PREDSTAVNICI PRIVREDNE ZAJEDNICE

Stanje privrede Bosne i Hercegovine i njen ekonomski razvoj nije na zavidnom nivou. Ovakvo stanje rezultat je višestrukih faktora kao što su ekonomska i institucionalna fragmetiranost, administrativna kompleksnost, visok stepen pravne nesigurnosti, korupcija, politička nestabilnost i drugi faktori.

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. “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 slično 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 ostvarivanja efikasne zaštite prava stranaka u sporu.

Uzevši u obzir sve pobrojano, jasno je da postoji niz problema koji imaju značajan negativan uticaj na razvoj ekonomije, podrivajući domaće preduzetništvo i priliv stranih investicija. Ispod navodimo ključne probleme sa kojima se suočava poslovna zajednica u BiH, a na koje bi se moglo uticati kroz mehanizme institucije biznis ombudsmana.

- **Nepravilnosti u postupanju javnih organa** prema poslovnim subjektima, kao i nereagovanje administracije na apel preduzetnika/obrtnika, itd., a kao posljedica nerada, nemara, neadekvatne primjene zakonskih propisa, korupcije i slično. Nerijetko se dešava i da inspekcije nadzora primarno primjenjuju represivne mjere, a ne preventivne i savjetodavne mjere koje bi u određenim okolnostima mogle biti i stimulativan faktor za dalji rad i poboljšanje poslovanja.
- **Neadekvatni ili neblagovremeni mehanizmi zaštite kompanije od nepravilnosti** koje u svom radu čine javne institucije i njihovi službenici. Iako postoje već mehanizmi za zaštitu kao što je upravna inspekcija ili bilo koje druge inspekcije, koje utvrđuju nepravilnosti na terenu, daju mišljenje, nalažu nekoj instituciji da ispravi nepravilnosti, često se događa da ostane samo na tome, da ta institucija ne ispravi nepravilnosti i da predstavnik biznisa ili građanin ostane uskraćen za zaštitu svojih prava u praksi. U tom slučaju postoji i mogućnost obraćanja sudovima, ali se u praksi dešava da ti sudski procesi traju veoma dugo, gdje privrednici i preduzetnici/obrtnici koji traže zaštitu prava na sudu nekada ne uspiju ni održati poslovnu aktivnost, ni opstati kao biznisi do trenutka odluke suda, a resurse koje imaju troše na pravnu bitku, plaćaju zastupnike i slično umjesto da takve resurse usmjere na razvoj. U praksi biznisi često i odustaju o pokušaja pravne bitke jer im se na kraju to i ne isplati.
- **Neadekvatna regulativa koja se odnosi na poslovanje privrednih društava i preduzetnika/obrtnika**, kao i neusklađenost podzakonskih akata sa zakonima. Činjenica je i da se donose zakoni koji nisu u skladu sa ustavom, podzakonski akti koji

nisu u skladu sa zakonom i/ili ustavom, kao i odluke nižih nivoa vlasti koje nisu u skladu sa Zakonom i/ili Ustavom. Tako npr. postoji čitav niz odluka Ustavnog suda FBiH da Odluke o komunalnim taksama općina u FBiH, u dijelu koji se odnosi na tarifu, nisu bila u skladu sa Ustavom FBiH.

- **Nizak nivo transparentnosti** u postupanju javnih organa prema privredi. Privrednici imaju poteškoće da dođu do relevantnih pravilnika i procedura po kojima postupaju javne institucije, a izvještaji javnih organa o njihovom radu često nisu javno objavljeni ili ne sadrže dovoljno precizne informacije o pokazateljima i rezultatima rada tih institucija. Vrlo često je nemoguće dobiti informaciju o realnim rokovima postupanja po zahtjevima privrednika, osim informacije o zakonskim rokovima za postupanje. Na primjer, ne postoji mogućnost uvida koji je po redu rješavanja zahtjev koji je predao privrednik, da li treći ili trideseti.
- Iako postoje institucije koje su zadužene kako za zaštitu prava i interesa građana, tako i pravnih lica (Upravne inspekcije, Ombudsman za ljudska prava, APIK, Privredne/obrtne komore, itd.), ne postoji specijalizovana nezavisna institucija koja ima adekvatne resurse i ovlaštenja da djeluje u slučaju narušavanja prava i legitimnih interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika.

PRAVNI OKVIR U BIH

U Bosni i Hercegovini su zakonodavna, izvršna i sudska nadležnost podijeljene između države i entiteta - Republike Srpske i Federacije Bosne i Hercegovine i Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine. Federacija Bosne i Hercegovine se sastoji od 10 kantona kantona koji imaju zakonodavnu moć i izvršnu vlast.

S obzirom da svaki od navedenih nivoa vlasti (državni, entitetski, kantonalni i nivo Brčko distrikta) ima svoje zakonodavno tijelo, na svakom od ovih nivoa vlasti je moguće donositi zakone i propise u okviru njihovih nadležnosti. Većina nadležnosti za vođenje ekonomske politike je spuštена na nivo entiteta, dok je nadležnost u oblasti indirektnih poreza i carina na nivou Bosne i Hercegovine. Nadležnosti u oblasti regulisanja i praćenja procesa javnih nabavki, koje predstavljaju značajan izvor prihoda za mnoge privrednike, ali takođe i proces u kome privrednici imaju značajan broj zamjerki i sporova, se takođe nalazi na državnom nivou.

Trenutni pravni okvir u Bosni i Hercegovini se pokazao kao nedovoljan za efikasnu zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH, o čemu govore gore navedeni pokazatelji – loša pozicija Bosne i Hercegovine na listama relevantnih indeksa sa naglaskom da se na Globalnom indeksu konkurentnosti za 2019 godinu, 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 (od 141).

Za promjenu sistema zaštite privrednika i preduzetnika/obrtnika u najvećoj mjeri su nadležni poslanici sva tri parlamenta u Bosni i Hercegovini i Distriktu Brčko. Oni imaju mogućnost da u okviru redovnih ili vanrednih zasjedanja predlože i usvoje amandmane na postojeće ili potpuno nove zakone koji bi na nov, drugačiji i efikasniji način uspostavili sistem zaštite prava i legitimnih interesa biznis zajednice u BiH.

Put ka reformi sistema zaštite prava i legitimnih interesa biznis zajednice u BiH bi mogao ići preko formiranja multistranačke neformalne grupe poslanika koja bi u parlamentu(ima) zagovarala reformu i ukazivala na značaj zaštite privredne zajednice. Tako formirana grupa na raspolaganju bi imala podršku privredne zajednice, kao i podršku međunarodnih organizacija i stručnjaka. Takva neformalna grupa poslanika bi mogla da se sastoji od poslanika iz različitih partija, što bi bilo dovoljno da tema postane relevantna u parlamentu i da se pokrene postupak donošenja zakona o uspostavljanju institucije biznis ombudsmana.

INSTITUCIJE SA NADLEŽNOSTIMA ZAŠTITE PRAVA I INTERESA FIZIČKIH I PRAVNIH LICA U BIH

Da bi se obezbijedila efikasnost u ostvarivanju prava i interesa fizičkih i pravnih lica država uspostavlja ili omogućava uspostavljanje raznih organa i organizacija, pa tako se uspostavljaju i organi i organizacije kojima je dato u nadležnost ili su im ciljevi osnivanja zaštita prava i interesa privrednika i preduzetnika /obrtnika.

U nastavku je dat 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 prava i legitimnih interesa privredne 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). Nažalost, praksa je da privrednicima često treba podrška, tj. zaštita upravo od odluka onih institucija koje u nadležnosti imaju zaštitu prava i interesa privrednika.

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 ovlašćenja procijenjena kao najrelevantnija za ovaj pregled. Detaljnije o procijenjenim efektima rada ovih institucija se može naći u Analizi postojećih modela institucija biznis ombudsmana u svijetu i mogućih načina osnivanja u Bosni i Hercegovini.

Naziv institucije	Nadležnosti i ovlaštenja
Upravna inspekcija	<p>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.</p> <p>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. Upravna inspekcija raspolaže i ovlaštenjem za kažnjavanje odgovornih za kršenje relevantnih zakona iz ove oblasti.</p>
Ombudsman za ljudska prava	<p>Ombudsman za ljudska prava BiH je nezavisna institucija uspostavljena, Zakonom o ombudsmanu za ljudska prava BiH, sa ciljem promovisanja dobre uprave i vladavine prava, zaštite i sloboda fizičkih i pravnih lica.²</p> <p>Zakon propisuje da, kad se istragom dokaže zloupotreba, proizvoljna procedura, diskriminacija, greška, nemar ili propust, koji su predmet žalbe, koju je počinio službenik u organu uprave, Ombudsman 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 Ombudsmana 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.</p>
APIK	<p>Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije osnovana je Zakonom o Agenciji za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije. Agencija je nezavisna i samostalna upravna organizacija, koja za svoj rad odgovara Parlamentarnoj skupštini Bosne i Hercegovine.</p> <p>Jedan od osnovnih ciljeva osnivanja Agencije je i identifikovanje i eliminisanje uzroka korupcije. 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.</p>

² <https://www.paragraf.ba/propisi/bih/zakon-o-ombudsmenu-za-ljudska-prava-bosne-i-hercegovine.html>

	<p>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.</p>
Spoljnotrgovinska komora BiH	<p>Zakonom o spoljnotrgovinskoj komori Bosne i Hercegovine osnovana je Spoljnotrgovinska komora Bosne i Hercegovine.³ 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.</p> <p>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.</p>
Privredne/obrtničke komore	<p>Zakonom o privrednoj komori Republike Srpske⁴ kao i Zakonom o privrednim komorama u Federaciji Bosne i Hercegovine,⁵ te Zakonom o privrednoj komori Brčko distrikta BiH⁶ 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.</p> <p>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.</p> <p>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 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.</p>
Udruženja privrednika i preduzetnika/obrnika i druga udruženja koja za cilj imaju zaštitu legitimnih interesa privrednika	<p>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.</p> <p>Na osnovu naprijed pomenutih zakona osnovana sa mnoga udruženja privrednika i poslodavaca. Tako imamo: Udruženje poslodavaca FBiH, Uniju udruženja poslodavaca RS, Udruženje poslodavaca BD BiH, kantonalna udruženja i sl.</p>

³ Zakon o Spoljnotrgovinskoj komori Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 30/01 i 72/13)

⁴ <https://komorars.ba/wp-content/uploads/2015/06/Zakon-o-privrednoj-komori-RS.pdf>

⁵ Zakon o privrednim komorama u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Sl. glasnik FBiH", br. 35/98 i 34/03)

⁶ Zakon o privrednoj komori Brčko distrikta BiH ("Sl. glasnik BDBiH", broj 14/03)

IV CILJEVI USPOSTAVLJANJA INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

Uzimajući u obzir gore predstavljene probleme sa kojima se suočava privredna zajednica u BiH, cilj je da se uspostavljanjem institucije biznis ombudsmana:

1. Unaprijedi zaštitu prava i legitimnih interesa privrednika i preduzetnika / obrtnika u BiH, kroz stvaranje mehanizma alternativnog rješavanja sporova između privredne zajednice i javnih organa, rješavanje problema preduzeća u predsudskoj fazi, rješavanje sistemskih problema u odnosima između javnih institucija i privrede i pružanje besplatne pravne podrške privrednicima.
2. Doprinese borbi protiv korupcije kroz uključivanje u antikorupcione aktivnosti u zemlji (svi nacrti zakona i antikorupcijskih propisa moraju proći kroz instituciju), sprečavanje zloupotrebe ovlašćenja od strane zvaničnika i osiguravanje nepristrasnosti i jednakog tretmana privrednika.
3. Doprinese ekonomskom razvoju kroz unapređenje regulative (davanje preporuka, prijedloga i smjernica za poboljšanje zakonskih akata) poštovanje principa slobode ekonomske aktivnosti, produblјivanje povjerenja preduzetnika u javnu vlast, održiv razvoj i poštivanje principa fer konkurencije i dobrih poslovnih praksi.
4. Poveća nivo integriteta javnih tijela kroz adresiranje nepravilnosti unutar javnih organa i pojedinačne odgovornosti za nastanak istih (nalaganje mjera prema instituciji, praćenje implementacije mjera, druge adekvatne aktivnosti u skladu sa ovlaštenjima).
5. Poveća transparentnost rada državnih i nižih javnih organa prema privrednicima, preduzetnicima/ obrtnicima.

Da bi bilo moguće postići gore pobrojane ciljeve, neophodno bi bilo uspostaviti instituciju kao nezavisnu, nepristrasnu i politički neutralnu instituciju, koja bi imala adekvante resurse, i da su joj date adekvatne nadležnosti i ovlaštenja. 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.

V STAVOVI I MIŠLJENJE PRIVREDNE ZAJEDNICE I INSTITUCIJA U BIH O MOGUĆIM MODELIMA USPOSTAVLJANJA INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA

S obzirom da institucija biznis ombudsmana može biti osnovana od strane vlade ili parlamenta (na različitim nivoima – od kantonalnog do državnog nivoa), može biti organizovana u okviru privrednih komora, a takođe je moguće osnivanje institucije kojom upravlja vijeće sastavljeno od predstavnika vlasti, privredne zajednice i međunarodnih institucija, u okviru projekta su organizovani sastanci sa predstavnicima privredne zajednice i javnih tijela kako bi se dobilo njihovo mišljenje o najoptimalnijem načinu osnivanja i funkcionisanja ovakve institucije u BiH. Svi modeli imaju svoje prednosti i nedostatke, što je najbolje vidjeti i kroz primjere drugih država koje je predstavljeno u Analizi.

Ukoliko se institucija biznis ombudsman osnuje unutar privredne komore prednost je u tome što je lakše obezbijediti nezavisnost u radu, mogu se koristiti postojeće strukture i resursi komore, uključujući već uspostavljena regionalna predstavništva, eksperte, institucionalno znanje i kontakte. S druge strane, manjkavosti ovog rješenja su: efektivna moć tog tijela koja bi mu se mogla dati (jer komorama se ne može dati u nadležnost obavljanje upravnih poslova i upravnog nadzora), ograničeno polje djelovanja (privredne komore djeluju na entitetskim nivoima), a otvoreno je i pitanje da li bi kompanije koje nisu članice komore mogle koristiti usluge ombudsmana i da li bi usluge bile besplatne za kompanije.

Osnivanje nove institucije je samo po sebi izazovno i otvara veliki broj pitanja, od načina upravljanja institucijom, načina finansiranja, izbora ombudsmana, pa do osiguranja nezavisnosti institucije i sprečavanja političkog uticaja. Sva ova pitanja mogu biti istovremeno i prednost (ukoliko se adekvatno definišu) i nedostatak (ukoliko se bilo koji od ovih elemenata ne uspostavi u skladu sa standardima integriteta, nezavisnosti i transparentnosti). Prednost osnivanja javne institucije jeste i činjenica da se javnoj instituciji mogu dati veća ovlašćenja (uključujući i mogućnost izricanja kazne). Sa druge strane, veća je vjerovatnoća političkog uticaja na instituciju.

Osnivanje kvazi-državne institucije, kojom upravlja vijeće sastavljeno od predstavnika vlasti, privredne zajednice i međunarodnih institucija, kao najveću prednost ima nezavisnost. Međutim, za osnivanje jedne ovakve institucije je neophodna podrška i zainteresovanost međunarodnih organizacija sa jedne strane i sa druge strane, spremnost predstavnika vlasti da se osnuje jedna ovakva nezavisna institucija.

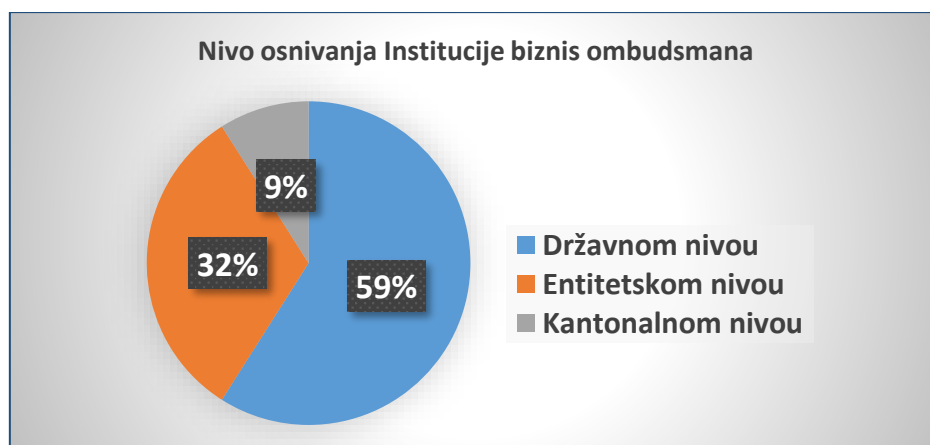
Instituciju je hipotetički moguće osnovati na državnom, entitetskom, kantonalnom i nivou Brčko distrikta. Osnivanje na državnom nivou bi omogućilo jednaka prava privrednicima na cijeloj teritoriji BiH, dok bi osnivanje na nižim nivoima dovelo do nejednakih uslova za poslovanje na pojedinim teritorijama u BiH, kakva je situacija u BiH i u drugim oblastima.

Mogući izvori finansiranja institucije su javni budžet, međunarodne organizacije, kao i finansiranje od strane privrednika.

Kako je već navedeno, kroz niz sastanaka koji su organizovani tokom projekta, kao i povratnih informacija kroz kratki upitnik, dobili smo informacije o uslovno rečeno „najboljem“ modelu uspostave ovakve institucije. Pa tako predstavnici vlasti/institucija i privredne zajednice su uglavnom mišljenja da bi trebalo uspostaviti novu nezavisnu, transparentnu i višestruko funkcionalnu instituciju.

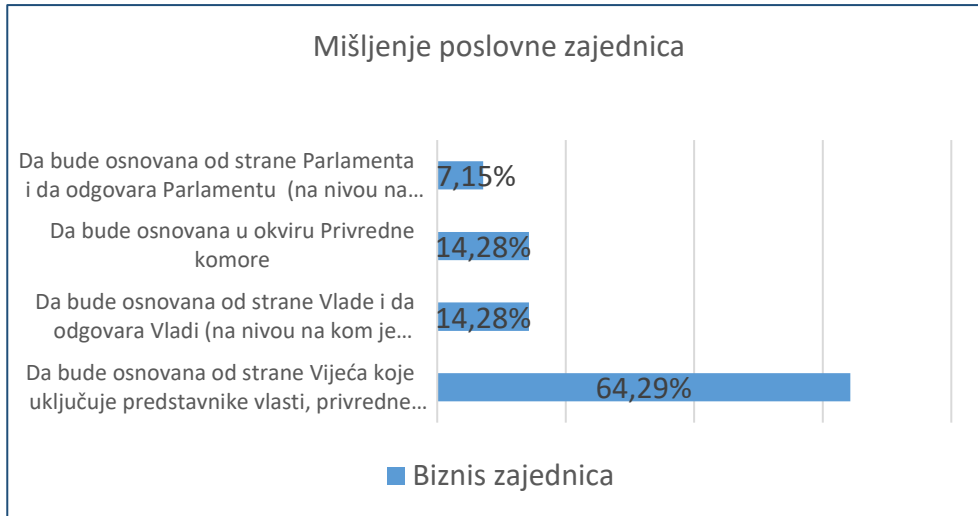
Na pojedina pitanja mišljenja su različita i nema toliko dominirajućih odgovora osim u odgovoru da bi institucija trebala djelovati u svim oblastima relevantnim za poslovanje, ali u nastavku su predstavljeni rezultati iz upitnika koje smo prikupili od predstavnika vlasti/institucija i biznis zajednice koji su iskazali interes i uvidjeli potrebu za ovakvom institucijom u Bosni i Hercegovini.

Kada je u pitanju nivo na kojem bi trebala biti osnovana Institucija više od polovine učesnika, tačnije 59% smatra da to treba da bude **na državnom nivou**, potom entitetskom 32%, te kantonalnom 9%.



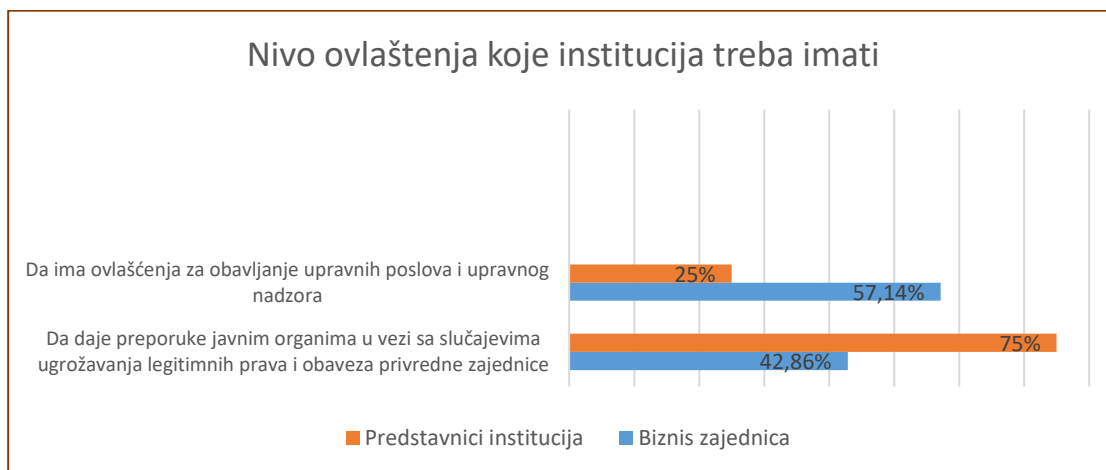
Polovina svih sudionika smatra da institucija treba biti osnovana od strane **Vijeća koje uključuje predstavnike vlasti/institucija, privredne zajednice i međunarodnih organizacija i da odgovara Vijeću** (50%), dok njih 27% da bude osnovana od strane Vlade i da odgovara vladi, 14 % da bude osnovana u okviru privredne komore, te 8% da bude osnovana od strane Parlamenta i da odgovara Parlamentu.

Ovdje se ističe stav privredne zajednice koji većinski smatraju da bi Vijeće kao zajedničko tijelo koje čine privredna zajednica, predstavnici vlasti i međunarodnih organizacija bilo najadekvatnije rješenje zbog uključenosti svih strana, gdje bi se pored poslovnih udruženja, angažmanom međunarodnih organizacija omogućila i veća transparentnost i kontrola rada, ali i mogućnost finansijske podrške pri uspostavi i funkcionisanju ovakve institucije.



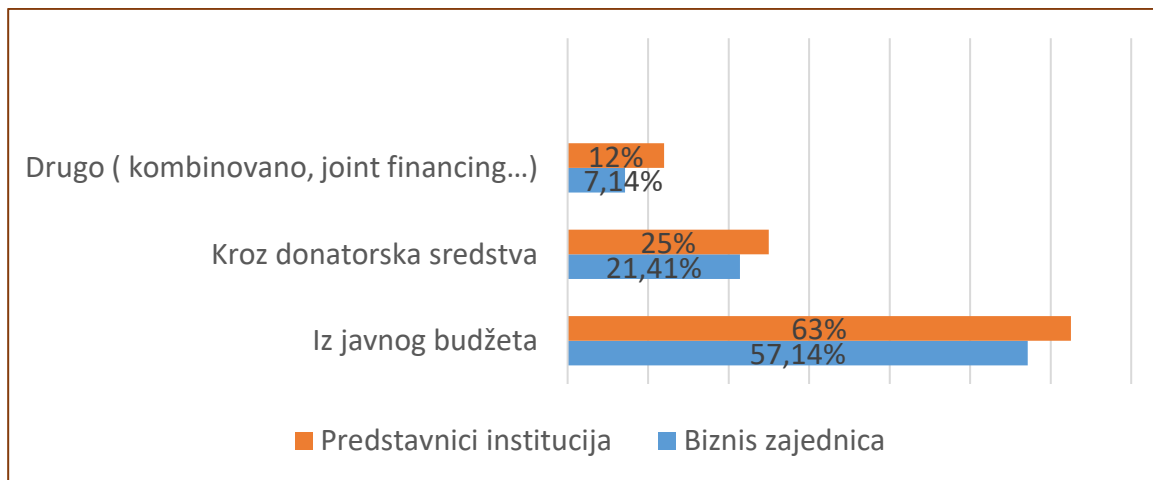
Više od 90 % ispitanika smatra da institucija treba da djeluje u svim oblastima relevantnim za poslovanje, dok ostatak je mišljenja da bi institucija trebala biti fokusirana na posebne oblasti, kao što su javne nabavke, ili privatno-javni ugovori, strane investicije i slično.

Postoji razlika u mišljenju kada su u pitanju ovlaštenja koje institucija treba da ima, pa tako predstavnici vlasti/institucija smatraju da institucija primarno treba da daje preporuke (75%), a preduzetnici/ obrtnici smatraju da treba da ima ovlaštenja za obavljanje upravnih poslova i upravnog nadzora (njih više od 57%).



Više od polovine smatra korisnim mogućnost zapošljavanja stručnjaka koji nije državljanin/ka Bosne i Hercegovine kao biznis ombudsmana (59%).

Više od polovine smatra da se finansiranje treba vršiti **iz javnog budžeta** (59%), njih 23% **kroz donatorska sredstva** i 18% kombinovano i slično. Prikazano pojedinačno:



Ovo su neki od rezultata koji su poslužili kao smjernica na koji način i sa kojim nadležnostima i ovlaštenjima bi se trebalo raditi na uspostavi ovakve institucije. S obzirom da institucije, koje su učesnici na sastancima predstavljali, pripadaju različitim nivoima vlasti (lokalnom, kantonalnom, entitetskom ili državnom nivou) i sami odgovori reflektuju stavove koji idu u prilog rješenja koje najbolje odgovara za pojedine institucije ili nivo uprave i slično.

Budući da je BiH kompleksnog uređenja i sistema, potrebno je ostaviti prostora da se mapiranje uspostave ovakve institucije razradi na nivou i na način za koji u datom trenutku bude bilo političke volje, vodeći računa da se ispoštuju principi nezavisnosti, transparentnosti i političke neutralnosti.

VI USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA U BIH

Uzimajući u obzir stavove i mišljenja predstavnika privredne zajednice u BiH i predstavnika institucija, optimalan model osnivanja institucije biznis ombudsmana je osnivanje nezavisne institucije od strane Vijeća sačinjenog od predstavnika vlasti, privredne zajednice i međunarodnih organizacija. Prema većini učesnika, institucija bi trebalo da bude osnovana na državnom nivou i da ima ovlaštenja za obavljanje upravnih poslova i upravnog nadzora. Institucija bi trebalo da ima nadležnosti u svim oblastima relevantnim za poslovanje i da se finansira iz javnog budžeta. Takođe, smatra se korisnim i mogućnost imenovanja stranog državljanina kao biznis ombudsmana.

Međutim, uzimajući u obzir da je osnivanje nove institucije nemoguće implementirati bez političke volje predstavnika vlasti na nivou na kom se institucija osniva, kao i pitanja podijeljenih nadležnosti između države i entiteta, treba se uzeti u obzir mogućnost osnivanja ovakve institucije i na entitetskim nivoima.

Bitno je napomenuti da se ove opcije ne isključuju. To znači da je **moгуće osnivanje ombudsmana i na državnom kao i na nižim nivoima, tako da bi ombudsman na državnom nivou imao nadležnost u pogledu postupanja prema državnim organima, a ombudsmani na nižim nivoima za nivo za koji se uspostave.**

Nadalje, iako većina smatra da bi institucija trebalo da se finansira iz javnog budžeta (59%), značajan procenat učesnika (41%) smatra da je optimalan način finansiranja institucije od strane međunarodnih organizacija ili zajedničko finansiranje. Uzimajući u obzir da većina učesnika smatra i da bi institucija trebalo da bude osnovana od strane Vijeća u kome učestvuju i predstavnici međunarodnih organizacija, jasno je da se uloga međunarodnih organizacija smatra značajnom, pa bi i pitanje mogućeg finansiranja moglo biti fleksibilno.

AKCIONI PLAN ZA USPOSTAVLJANJE INSTITUCIJE BIZNIS OMBUDSMANA

Kako bi se unaprijedio sistem zaštite privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH kroz osnivanje institucije biznis ombudsmana, potrebno je donošenje novog posebnog zakona, a kako bi se ovo postiglo, biće potrebno uložiti dodatne napore i implementirati niz aktivnosti koje će doprinijeti boljem razumijevanju problema sa kojima se susreće privredna zajednica, kako od strane donosilaca odluka, tako i od strane javnosti. Stoga je u narednom periodu potrebno usmjeriti se na sljedeće aktivnosti:

1. **Organizacija kampanje za podizanje / promjenu svijesti ciljnih grupa.** Uzimajući u obzir da veliki dio javnosti, kao posljedica prethodnog sistemskog uređenja, posmatra predstavnike privredne zajednice u negativnom svjetlu - kao nekoga ko iskorištava radnike, kao kapitaliste, pa čak i lopove – radnje od strane javnih organa koje su štetne po privredike dobijaju podršku od strane generalne javnosti, pa čak i ako akcije javnih organa nisu u skladu sa propisima. Sa druge strane, stav privredne zajednice u BiH je da ne vjeruje predstavnicima institucija, čak i kad sa druge strane postoji dobra namjera. Stoga je potrebno organizovati sveobuhvatnu kampanju koja bi trebalo da ispuni sljedeće ciljeve:
 - a. Dovedi do promjene percepcije o ulozi i značaju privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH (finansiranje javnog budžeta, uloga u cjelokupnom ekonomskom napretku zemlje), i podići nivo svijesti o njihovim problemima i efektu nerješavanja istih na cijelo društvo
 - b. Podići nivo svijesti o potrebi za ovakvom institucijom u BiH, kroz primjere dobrih praksi u drugim zemljama, koristi i uštede koje su ovakve institucije napravile i doprinos koji bi ovakva institucija dala razvoju bh ekonomije.

- c. Izgraditi pretpostavke za promjenu političke volje koja će raditi na izgradnji zakonodavnog okvira za zaštitu privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH
2. **Izrada i u usvajanje zakona o zaštiti prava i legitimnih interesa privrednika i preduzetnika/ obrtnika.** Kao što je već navedeno moguće je osnivanje ombudsmana i na državnom kao i na nižim nivoima. 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. Elementi koje bi zakon trebalo da sadržava detaljnije su predstavljeni u Analizi⁷ u poglavlju 3.
 3. Nakon usvajanja zakona o uspostavljanju institucije biznis ombudsmana, neophodno je organizovati i voditi široku **kampanju na promociji prava koja proizlaze iz zakona** kako bi se predstavnici privredne zajednice upoznali o svojim pravima i mogućnostima zaštite kroz instituciju biznis ombudsmana. Dodatno, potrebno je informisati i rukovodioce javnih organa o zakonu i obavezama koje iz njega proizilaze za javne organe, kako bi se doprinijelo boljem razumijavanju zakona od strane javnih organa i posljedično efikasnijoj implementaciji.
 4. **Pratiti primjenu zakona** o zaštiti privrednika i preduzetnika/obrtnika u cilju 1) utvrđivanja da li se u praksi provode zakonska rješenja na način na koji su propisana datim zakonom, i 2) uočavanja eventualnih nedostataka zakonskog rješenja.

OČEKIVANI REZULTATI

Glavni rezultat gore navedenih aktivnosti bi trebalo da bude uspostavljanje efikasnog sistema zaštite privrednika i preduzetnika/obrtnika u BiH, koji će posljedično doprinijeti i većem nivou integriteta i transparentnosti u funkcionisanju javnih organa u BiH, kao i unapređenju cjelokupne klime poslovanja u BiH. Očekivani rezultati pojedinačnih aktivnosti su:

- 1.1. Senzibilizirana javnost za pitanja zaštite prava i legitimnih interesa privrednika i preduzetnika/obrtnika (inicijativa za uspostavljanje institucije biznis ombudsmana dobija podršku generalne javnosti)
- 1.2. Povećana svijest o značaju uspostavljanja institucije biznis ombudsmana za buduće poslovanje u BiH (privrednici podržavaju inicijativu i aktivno učestvuju u aktivnostima zagovaranja uspostavljanja institucije)

⁷ <https://wefec.org/wp-content/uploads/2023/07/Analiza-postojecih-modela-institucija-biznis-ombudsmana-u-svijetu-i-mogucih-nacina-osnivanja-u-Bosni-i-Hercegovini.pdf>

- 1.3. Obezbijedena podrška relevantnih međunarodnih organizacija za uspostavljanje institucije ombudsmana
 - 1.4. Stvorene pretpostavke za početak rada na kreiranju legislative (Inicijativa dobija podršku predstavnika vlasti na različitim nivoima)
-
- 2.1. Izrađen nacrt zakona o uspostavljanju institucije biznis ombudsmana (u kreiranju nacрта učestvovala stručna javnost i predstavnici vlasti; zakonsko rješenje osigurava nezavisnost, transparentnost i političku neutralnost institucije; zakonsko rješenje odražava preporuke date od strane stručne javnosti uključujući i preporuke navedene u Analizi)
 - 2.2. Institucija biznis ombudsmana uspostavljena na državnom i/ili entitetskom nivou (zakon usvojen od strane Parlamenta na respektivnom nivou vlasti; instituciji su obezbijedeni adekvatni resursi za postizanje ciljeva)
-
- 3.1 Privrednici su upoznati sa pravima definisanim zakonom i koriste ih (privrednici podnose zahtjeve za pomoć u rješavanju sporova sa javnim organima; broj neprihvatljivih zahtjeva je manji od 20%; privrednici podnose zahtjev za rješavanje sistemskih problema)
 - 3.2 Javni organi su upoznati sa nadležnostima i ovlaštenjima biznis ombudsmana (organizovani bilateralni i multilateralni sastanci Institucije biznis ombudsmana i drugih javnih institucija; implementirane promotivne aktivnosti vezano za rad i nadležnosti institucije)
-
- 4.1 Pružena podrška privrednicima i preduzetnicima/obrtnicima u BiH na rješavanju sporova sa javnim organima (zahtjevi privrednika se rješavaju u rokovima uspostavljenim zakonom; broj riješenih slučajeva u korist privrednika je veći od 40%; institucija aktivno učestvuje u kreiranju sistemskih rješenja za probleme privrede; itd)
 - 4.2 Povećana efikasnost i integritet javnih organa u djelovanju prema privredi (javni organi ažurno dostavljaju informacije na zahtjev ombudsmana; javni organi implementiraju mjere naložene od strane ombudsmana – ispravka identifikovane nepravilnosti, određivanje odgovornosti pojedinaca za nepravilnosti i implementacija adekvatnih disciplinskih mjera, unapređenje procesa, itd)
 - 4.3 Povećana transparentnost rada javnih organa (Institucija ombudsmana javno objavljuje informacije o radu kroz redovne izvještaje, saopštenja za medije itd, uključujući i rezultate rada po zahtjevima preduzetnika i mjere izrečene javnim organima; javni organi implementiraju mjere ombudsmana vezano za unapređenje transparentnosti njihovog rada)