



URED ZA REVIZIJU INSTITUCIJA BiH  
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ ИНСТИТУЦИЈА БиХ  
AUDIT OFFICE OF THE INSTITUTIONS OF BOSNIA AND HERZEGOVINA



H.Čemerlića 2, 71000 Sarajevo, Tel: ++ 387 (0) 33 70 35 73, Fax: 70 35 65 - www.revizija.gov.ba, e-mail: saiblh@bih.net.ba

Broj: 01-05-16-1-528/14  
Datum: 01.07.2014. godine

BOSNA I HERCEGOVINA PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE SARAJEVO			
PRIMLJENO: 02-07-2014			
Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Radni broj	Broj priloga
01-16-1-150		14	

Bosna i Hercegovina  
PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE  
Zastupnički dom

**Predmet: Dostava Izvješća o reviziji za 2013. godinu**

Cijenjeni,

Sukladno članku 16. Zakona o reviziji institucija Bosne i Hercegovine ('Službeni glasnik BiH' broj 12/06), dostavljamo vam izvješća o reviziji institucija Bosne i Hercegovine za 2013. godinu, prema sljedećem:

1. Agencija za antidoping kontrolu BiH
2. Agencija za državnu službu BiH
3. Agencija za forenzička ispitivanja i vještačenja
4. Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH
5. Agencija za javne nabave BiH
6. Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH
7. Agencija za nadzor nad tržištem BiH
8. Agencija za osiguranje u BiH
9. Agencija za policijsku potporu
10. Agencija za poštanski promet BiH
11. Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH
12. Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH
13. Agencija za rad i zapošljavanje BiH
14. Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvalitete BiH
15. Agencija za sigurnost hrane u BiH
16. Agencija za statistiku BiH
17. Agencija za školovanje i stručno usavršavanje kadrova
18. Agencija za unaprjeđenje inozemnih investicija u BiH
19. Agencija za zaštitu osobnih podataka u BiH
20. Arhiv BiH
21. Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz područja visokog obrazovanja
22. Centar za uklanjanje mina u BiH
23. Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH
24. Direkcija za ekonomsko planiranje
25. Direkcija za europske integracije

26. Direkcija za koordiniranje policijskih tijela BiH
27. Državna agencija za istrage i zaštitu
28. Državna regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost
29. Fond za povratak
30. Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH
31. Granična policija BiH
32. Institucija ombudmana za zaštitu potrošača u BiH
33. Institucija ombudsmana za ljudska prava BiH
34. Institut za akreditiranje BiH
35. Institut za intelektualno vlasništvo BiH
36. Institut za mjeriteljstvo BiH
37. Institut za nestale osobe BiH
38. Institut za standardizaciju BiH
39. Jedinica za implementaciju Projekta za izgradnju Zavoda za izvršenje krivičnih sankcija pritvora i drugih mjera BiH
40. Komisija za koncesije BiH
41. Konkurencijsko vijeće BiH
42. Memorijalni centar Srebrenica-Potočari Spomen obilježje i mezarje za žrtve genocida iz 1995.
43. Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH
44. Ministarstvo civilnih poslova BiH
45. Ministarstvo financija i trezora BiH
46. Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
47. Ministarstvo obrane BiH
48. Ministarstvo pravde BiH
49. Ministarstvo sigurnosti BiH
50. Ministarstvo vanjskih poslova BiH
51. Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH
52. Odbor državne službe za žalbe
53. Parlamentarna skupština BiH
54. Povjerenstvo za očuvanje nacionalnih spomenika BiH
55. Pravobraniteljstvo BiH
56. Predsjedništvo BiH
57. Regulatorna agencija za komunikacije BiH
58. Služba za poslove sa strancima
59. Služba za zajedničke poslove institucija BiH
60. Središnja harmonizacijska jedinica MFT BiH
61. Središnje izborno povjerenstvo BiH
62. Sud BiH
63. Tužiteljstvo BiH

64. Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja
65. Uprava za neizravno oporezivanje BiH
66. Ured koordinatora za reformu javne uprave
67. Ured za harmonizaciju i koordinaciju sustava plaćanja u poljoprivredi, ishrani i ruralnom razvoju BiH
68. Ured za razmatranje žalbi BiH
69. Ured za veterinarstvo BiH
70. Ured za zakonodavstvo Vijeća ministara BiH
71. Ustavni sud BiH
72. Visoko sudbeno i tužiteljsko vijeće BiH

Napominjemo kako su sva dostavljena izvješća o reviziji institucija Bosne i Hercegovine za 2013. godinu, dostupna na web-stranici Ureda - [www.revizija.gov.ba](http://www.revizija.gov.ba).

S poštovanjem,





URED ZA REVIZIJU INSTITUCIJA BiH  
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ ИНСТИТУЦИЈА БиХ  
AUDIT OFFICE OF THE INSTITUTIONS OF BOSNIA AND HERZEGOVINA



H. Čemerlića 2, 71000 Sarajevo, Tel: ++ 387 (0) 33 70 35 73, Fax: 70 35 65 - www.revizija.gov.ba, e-mail: salbih@bih.net.ba

Broj: 01-05-16-1-528/14  
Datum: 01.07.2014. godine

BOSNA I HERCEGOVINA  
PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE  
SARAJEVO

PRIMIJENO: 02-07-2014			
Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj priloga
02-16-1-150		150	1/1

Bosna i Hercegovina  
PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE  
Dom naroda

**Predmet: Dostava Izvješća o reviziji za 2013. godinu**

Cijenjeni,

Sukladno članku 16. Zakona o reviziji institucija Bosne i Hercegovine ('Službeni glasnik BiH' broj 12/06), dostavljamo vam izvješća o reviziji institucija Bosne i Hercegovine za 2013. godinu, prema sljedećem:

1. Agencija za antidoping kontrolu BiH
2. Agencija za državnu službu BiH
3. Agencija za forenzička ispitivanja i vještačenja
4. Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH
5. Agencija za javne nabave BiH
6. Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH
7. Agencija za nadzor nad tržištem BiH
8. Agencija za osiguranje u BiH
9. Agencija za policijsku potporu
10. Agencija za poštanski promet BiH
11. Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH
12. Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH
13. Agencija za rad i zapošljavanje BiH
14. Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvalitete BiH
15. Agencija za sigurnost hrane u BiH
16. Agencija za statistiku BiH
17. Agencija za školovanje i stručno usavršavanje kadrova
18. Agencija za unaprjeđenje inozemnih investicija u BiH
19. Agencija za zaštitu osobnih podataka u BiH
20. Arhiv BiH
21. Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz područja visokog obrazovanja
22. Centar za uklanjanje mina u BiH
23. Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH
24. Direkcija za ekonomsko planiranje
25. Direkcija za europske integracije

26. Direkcija za koordiniranje policijskih tijela BiH
27. Državna agencija za istrage i zaštitu
28. Državna regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost
29. Fond za povratak
30. Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH
31. Granična policija BiH
32. Institucija ombudmana za zaštitu potrošača u BiH
33. Institucija ombudsmana za ljudska prava BiH
34. Institut za akreditiranje BiH
35. Institut za intelektualno vlasništvo BiH
36. Institut za mjeriteljstvo BiH
37. Institut za nestale osobe BiH
38. Institut za standardizaciju BiH
39. Jedinica za implementaciju Projekta za izgradnju Zavoda za izvršenje krivičnih sankcija pritvora i drugih mjera BiH
40. Komisija za koncesije BiH
41. Konkurencijsko vijeće BiH
42. Memorijalni centar Srebrenica-Potočari Spomen obilježje i mezarje za žrtve genocida iz 1995.
43. Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH
44. Ministarstvo civilnih poslova BiH
45. Ministarstvo financija i trezora BiH
46. Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
47. Ministarstvo obrane BiH
48. Ministarstvo pravde BiH
49. Ministarstvo sigurnosti BiH
50. Ministarstvo vanjskih poslova BiH
51. Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH
52. Odbor državne službe za žalbe
53. Parlamentarna skupština BiH
54. Povjerenstvo za očuvanje nacionalnih spomenika BiH
55. Pravobraniteljstvo BiH
56. Predsjedništvo BiH
57. Regulatorna agencija za komunikacije BiH
58. Služba za poslove sa strancima
59. Služba za zajedničke poslove institucija BiH
60. Središnja harmonizacijska jedinica MFT BiH
61. Središnje izborno povjerenstvo BiH
62. Sud BiH
63. Tužiteljstvo BiH

64. Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja
65. Uprava za neizravno oporezivanje BiH
66. Ured koordinatora za reformu javne uprave
67. Ured za harmonizaciju i koordinaciju sustava plaćanja u poljoprivredi, ishrani i ruralnom razvoju BiH
68. Ured za razmatranje žalbi BiH
69. Ured za veterinarstvo BiH
70. Ured za zakonodavstvo Vijeća ministara BiH
71. Ustavni sud BiH
72. Visoko sudbeno i tužiteljsko vijeće BiH

Napominjemo kako su sva dostavljena izvješća o reviziji institucija Bosne i Hercegovine za 2013. godinu, dostupna na web-stranici Ureda - [www.revizija.gov.ba](http://www.revizija.gov.ba).

S poštovanjem,





URED ZA REVIZIJU INSTITUCIJA BiH  
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ ИНСТИТУЦИЈА БиХ  
AUDIT OFFICE OF THE INSTITUTIONS OF BOSNIA AND HERZEGOVINA



H. Čemerlića 2, 71000 Sarajevo, Tel: ++ 387 (0) 33 70 35 73, Fax: 70 35 65 - www.revizija.gov.ba, e-mail: salbih@bih.net.ba

## **ИЗВЈЕШТАЈ**

**О ФИНАНСИЈСКОЈ РЕВИЗИЈИ  
ИНСТИТУЦИЈЕ ОМБУДСМЕНА ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА У  
БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ  
ЗА 2013. ГОДИНУ**

Број: 01/02/03-08-16-1-448/14

Сарајево, јуни 2014. године



## САДРЖАЈ

I	МИШЉЕЊЕ РЕВИЗОРА .....	3
II	ИЗВЈЕШТАЈ О РЕВИЗИЈИ .....	5
1.	Увод .....	5
2.	Поступање по ранијим препорукама .....	5
3.	Систем интерних контрола .....	6
4.	Буџет .....	7
5.	Планирање и извјештавање о раду .....	7
6.	Преглед расхода буџета .....	9
6.1	Текући издаци .....	9
6.2	Капитални издаци .....	11
7.	Биланс стања .....	11
8.	Јавне набавке .....	11
9.	Кореспонденција .....	12
III	ПРИЛОГ .....	13
	ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЈЕШТАЈИ И ИЗЈАВА О ОДГОВОРНОСТИМА .....	13
	Преглед расхода буџета за 2013. годину	
	Биланс стања на 31.12.2013. године	
	Изјава о одговорностима руководства	





## I МИШЉЕЊЕ РЕВИЗОРА

### Увод

Извршили смо ревизију финансијских извјештаја (биланса стања, прегледа прихода, примитака и финансирања, прегледа расхода буџета по економским категоријама, посебних података о платама и броју запослених, прегледа динамике запошљавања, прегледа сталних средстава у облику ствари и права, прегледа капиталних улагања и анализу извршења буџета – текстуални дио) у **Институцији омбудсмена за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини** (у даљем тексту: Институција омбудсмена) за годину која се завршава 31. децембра 2013. године.

Поред финансијских извјештаја, предмет ревизије била је и усклађеност пословања Институције омбудсмена са одговарајућим законима и прописима који имају утицаја на финансијске извјештаје за 2013. годину.

### Одговорност руководства

Руководство институције омбудсмена је одговорно за припрему и фер презентацију финансијских извјештаја у складу са прихваћеним оквиром финансијског извјештавања, тј. Законом о финансирању институција БиХ, Законом о буџету институција БиХ и међународних обавеза БиХ за текућу фискалну годину, Правилником о финансијском извјештавању институција БиХ и Правилником о рачуноводству са рачуноводственим политикама и процедурама за кориснике буџета институција БиХ. Ова одговорност укључује и креирање, примјену и одржавање интерних контрола које су релевантне за припрему и презентацију финансијских извјештаја који не садрже значајне погрешне исказе услед преваре или грешке.

Поред одговорности за припрему и презентацију финансијских извјештаја, руководство Институције омбудсмена је одговорно за пословање у складу са одговарајућим законима и прописима и потврђује да је током фискалне године обезбиједило намјенско, сврсисходно и законито кориштење средстава одобрених буџетом институције за остваривање утврђених циљева, те економично, ефикасно и ефективно функционисање система финансијског управљања и контроле.

### Одговорност ревизора

Наша је одговорност да изразимо мишљење о финансијским извјештајима на основу ревизије. Ревизију смо извршили у складу са Законом о ревизији институција Босне и Херцеговине и примјенљивим Оквиром Међународних стандарда врховних ревизионих институција (ISSAI). Ови стандарди захтијевају да поступамо у складу са етичким захтјевима и да ревизију планирамо и извршимо на начин који омогућава да се, у разумној мјери, увјеримо да финансијски извјештаји не садрже значајне погрешне исказе. Ревизија укључује обављање поступака у циљу прибављања ревизионих доказа о износима и објавама у финансијским извјештајима. Избор поступка је заснован на просуђивању ревизора, укључујући процјену ризика значајног погрешног приказивања у финансијским извјештајима услед преваре или грешке. Приликом процјене ризика ревизор разматра интерне контроле које су релевантне за припрему и фер презентацију финансијских извјештаја у циљу осмишљавања ревизионих поступака који су одговарајући у датим околностима, али не у сврху изражавања мишљења о ефикасности интерних контрола. Ревизија такође оцјењује финансијско управљање, функцију интерне ревизије и систем интерних контрола.



Поред одговорности за изражавање мишљења о финансијским извјештајима, наша одговорност је изражавање мишљења о томе да ли су активности, финансијске трансакције и информације, по свим битним питањима, усклађене са одговарајућим законима и прописима. Ова одговорност укључује обављање процедура како би добили ревизионе доказе о томе да ли се средства користе за одговарајуће намјене које су одређене законом и прописом. Ове процедуре укључују процјену ризика од значајних неслагања са законима и прописима.

Вјерујемо да су прибављени ревизиони докази довољни и одговарајући и да обезбјеђују основ за наше мишљење.

### **Мишљење**

Према нашем мишљењу, финансијски извјештаји Институције омбудсмена приказују фер и истинито, по свим битним питањима, стање имовине и обавеза, прихода и расхода на 31.12.2013. године и извршење буџета за годину која се завршила на наведени датум у складу са прихваћеним оквиром финансијског извјештавања.

Активности, финансијске трансакције и информације приказане у финансијским извјештајима Институције омбудсмена у току 2013. године биле су у свим значајним аспектима усклађене са одговарајућим законима и прописима.

Сарајево, 05.06.2014. године

**ЗАМЈЕНИК  
ГЕНЕРАЛНОГ  
РЕВИЗОРА**

Џевад Некић

**ГЕНЕРАЛНИ РЕВИЗОР**

Миленко Шего



**ЗАМЈЕНИЦА  
ГЕНЕРАЛНОГ  
РЕВИЗОРА**

Божана Трнинић



## II ИЗВЈЕШТАЈ О РЕВИЗИЈИ

### 1. Увод

Законом о заштити потрошача у БиХ<sup>1</sup> дефинисан је Омбудсмен за заштиту потрошача у БиХ (у даљем тексту: Институција омбудсмена) као независна институција успостављена с циљем унапређења доброг и ефикасног провођења политике заштите потрошача у БиХ. Институција има својство правног лица са сједиштем у Мостару. Институцијом руководи омбудсмен којег именује Савјет министара БиХ на мандат од пет година, с могућношћу још једног поновног именовања. Савјет министара БиХ је именовао омбудсмена 12.11.2012. године на други мандат у трајању од пет година.

Омбудсмен доноси статут и правила рада Институције омбудсмена, уз сагласност Савјета министара и одговоран је за трошење буџетских средстава и законитост рада. Обавезе омбудсмена су да пружа информације о правима и обавезама потрошача и даје подршку удружењима потрошача у њиховим активностима; истражује активности на тржишту усмјерене према потрошачу по службеној дужности или трагом жалби и координира своје активности са ентитетским тржишним инспекцијама; доноси одлуке и предузима друге мјере у случајевима притужби потрошача или кршења добрих пословних обичаја; предлаже и иницира рјешавање потрошачких спорова примјеном механизма за алтернативно рјешавање спорова; предлаже Савјету за заштиту потрошача БиХ и Савјету министара БиХ потребна побољшања Закона о заштити потрошача те доприноси усмјеравању и ефикасности политике у подручју заштите потрошача.

Институција омбудсмена сваке године подноси извјештај о свом раду Савјету министара БиХ. Сви извјештаји које подноси Институција омбудсмена, укључујући и годишњи, објављују се у Службеном гласнику БиХ.

### 2. Поступање по ранијим препорукама

Канцеларија за ревизију институција БиХ извршила је ревизију Институције омбудсмена за 2012. годину и изразила позитивно мишљење са истицањем предмета на стратешко планирање. У Извјештају о ревизији за 2012. годину дате су препоруке којима се сугерише предузимање одређених активности на унапређењу пословања и отклањању недостатака у даљем пословању.

Институција омбудсмена је доставила одговор о предузетим активностима на превазилажењу слабости које су идентификоване у извјештају о ревизији. Увидом у предузете активности те освртом на реализацију датих препорука утврдили смо сљедеће:

- **Реализоване препоруке:**

Крајем године Министарство финансија и трезора БиХ је, по захтјеву Институције омбудсмена, преузело послове бесплатног уноса финансијских трансакција у ИСФУ систем.

Институција омбудсмена је сачинила Стратегију развоја Институције омбудсмена за период 2013-2017. година.

<sup>1</sup> Службени гласник БиХ, број 25/06.



- **Нереализоване препоруке:**

Институција омбудсмена је по препорукама ревизије, упутила захтјев Служби за заједничке послове институција БиХ за преузимањем хигијеничарских послова, међутим није добила позитиван одговор Службе, тако да и даље ангажује једно лице по основу уговора о дјелу за ове послове.

### **3. Систем интерних контрола**

Институција омбудсмена је одговорна за креирање, примјену и одржавање интерних контрола које су релевантне за припрему и презентацију финансијских извјештаја и усклађеност пословања са законима и правилима. Контролно окружење чини основ система интерних контрола и подразумијева руковођење и стил управљања, организациону структуру и компетентности и политике људских ресурса.

На основу проведене ревизије може се констатовати да је Институција омбудсмена успоставила систем интерних контрола који обезбјеђује ефикасне пословне операције, поуздано финансијско извјештавање те усклађеност пословања са важећим законима и прописима.

У недостатку јединствених правила и стандарда потрошње на нивоу институција БиХ, Институција омбудсмена је интерним актима одредила правила и ограничења потрошње те обезбиједила досљедну примјену истих.

Према Закону о интерној ревизији институција БиХ<sup>2</sup> и Одлуци Централне хармонизацијске јединице о критеријумима за успостављање јединице интерне ревизије у институцијама БиХ<sup>3</sup>, Институција омбудсмена не испуњава критерије за успостављање властите јединице за интерну ревизију, већ ће иста бити успостављена у оквиру Министарства спољне трговине и економских односа БиХ.

- **Руковођење, организација и људски ресурси**

Институцијом омбудсмена руководи омбудсмен којег је крајем 2012. године именовао Савјет министара БиХ на други мандат у трајању од пет година.

Организациона структура успостављена је Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији из 2007. године којим је предвиђено 8 запослених и 2 приправника, а са 31.12.2013. године је било запослено 7 лица, а од тога је једно лице приправник. Институција омбудсмена још увијек није попунила упражњено мјесто помоћника омбудсмена иако је имала одобрена буџетска средства и ове и претходних година. Наиме, претходне године покренуте су измјене Правилника о систематизацији у дијелу измјене стручне спреме за једног помоћника омбудсмена, међутим предложене измјене Правилника нису никада разматране од стране Савјета министара БиХ.

Повремено, сходно потребама, за одређене послове (информатички, правни и послови односа са јавношћу) ангажују се лица по основу уговора о дјелу, док ангажовање по овом основу за послове уноса финансијских трансакција у ИСФУ систем и хигијеничарске послове траје већ дуже вријеме јер надлежне институције нису благовремено преузеле ове послове.

<sup>2</sup> Службени гласник БиХ, број 27/08 и 32/12

<sup>3</sup> Службени гласник БиХ, број 49/12



Оцјењивање државних службеника се проводи у складу са важећим законским и подзаконским прописима, а стручно усавршавање и обучавање запослених омогућава се у оквиру одобрених буџетских средстава. Према финансијским показатељима издаци остварени за стручно образовање су на изузетно ниском нивоу, углавном јер су државни службеници похађали обуке које организују надлежне институције БиХ ( АДС) и које су бесплатне, али и због немогућности институције да са постојећим бројем запослених усклади редовне обавезе са обавезама које захтијевају повремена присуства семинарима и едукацијама. Систем награђивања је једино омогућен и остварује се путем исплата стимулација према критеријима дефинисаним интерним актом.

У току ревизије упознати смо са новим визијама и приједлозима рјешавања питања попуњавања упражњеног мјеста помоћника омбудсмена те потребама измјене важећег Правилника о унутрашњој организацији у циљу даљег јачања капацитета у области заштите потрошача.

***Препоручујемо Институцији омбудсмена да у рјешавању питања јачања организационих и кадровских капацитета у области заштите потрошача заузме проактиван приступ и благовремено реагије код надлежних институција.***

#### 4. Буџет

Институција омбудсмена је сачинила захтјев за буџетским средствима за 2013. годину у износу 385.000 КМ на бази 8 запослених.

Законом о буџету институција Босне и Херцеговине и међународних обавеза Босне и Херцеговине за 2013. годину<sup>4</sup> Институцији омбудсмена су одобрена средства из буџета у износу од **384.000 КМ** и то за текуће издатке 382.000 КМ, а за капиталне издатке 2.000 КМ.

Институција омбудсмена није вршила промјену структуре расхода.

Извршење буџета Институције омбудсмена са 31.12.2013. износило је **312.720 КМ** што је мање од одобреног буџета за 71.280 КМ, или што представља 81% реализације буџета.

Неутрошена средства су највећим дијелом резултат нереализованог запошљавања помоћника омбудсмена те рационализације издатака.

#### 5. Планирање и извјештавање о раду

- Стратешки план, програм рада и извјештај о раду

На основу препорука ревизије из претходне године, Институција омбудсмена је сачинила Стратегију развоја Институције омбудсмена за период 2013-2017. година којом су дефинисани слједећи стратешки циљеви:

- Израда новог Правилника о унутрашњој организацији послова којим се желе повећати организациони и кадровски капацитети, а у циљу ефикаснијег обављања послова и задатака која се намећу новим законима и прописима како из области заштите потрошача тако и других области,

<sup>4</sup> Службени гласник БиХ, број 100/12



- Усавршавање знања и вјештина запослених кроз разне програме обука и тренинге које организују надлежне институције,
- Израда интернет платформе и архива жалбе,
- Даљње информатичко умрежавање запослених кроз OVIS програм.

**Препоручујемо Институцији омбудсмана да настави са активностима око успостављања процеса стратешког планирања, те донесе средњорочни план рада институције са дефинисаним показатељима за праћење и процјену провођења плана.**

План и програм рада-активности Институције омбудсмана сачињен је у складу са надлежностима прописаним Законом о заштити потрошача у БиХ и саставни је дио Државног годишњег програма за заштиту потрошача у БиХ за 2013. годину. Планом је предвиђено континуирано обављање активности у оквиру обавеза и овлаштења која су јој додјељена Законом о заштити потрошача у БиХ.

Извјештај о раду-активностима за 2013.годину достављен је Савјету министара БиХ 23.01.2014. године. Према извјештају основне активности дјеловања су биле усмјерене на обављање активности у оквиру обавеза и овлаштења која су јој додјељена Законом о заштити потрошача у БиХ, односно на поступање поводом жалби потрошача. И у 2013. години је настављен тренд пораста броја жалби потрошача, а жалбе су се односиле на све сегменте важне за потрошаче, од чега се највећи број односи на сектор економских услуга од општег интереса, сектор телекомуникација, финансијски сектор те комерцијални сектор.

Институција омбудсмана у свом раду, у циљу провођења политике заштите потрошача, остварује сарадњу са медијима, образовним институцијама те другим институцијама и организацијама на свим нивоима власти.

У Изјави о одговорности за остваривање циљева институције<sup>5</sup> Институција омбудсмана је навела главне циљеве утврђене са процентом извршења у односу на План и програм рада за 2013. годину и то: пријем и одлучивање по појединачним жалбама потрошача (84%), информисање потрошача о појавама везаним за права потрошача на БХ тржишту по захтјевима електронских и писаних медија у БиХ (97%), издавање препорука и смјерница у Сектору економских услуга од општег интереса (100%), издавање инструкције за престанак активности супротних потрошачкој легислативи везаних за уговорне односе потрошача и телеком оператере у БиХ (100%), подношење тужбе надлежном суду ради заштите колективних интереса потрошача, против телеком оператера (100%) те учешће у припремама прописа и других мјера органа власти везаних за заштиту потрошача (банкарски сектор, Закон о заштити жираната ФБиХ) (100%).

Као разлог одступања оствареног од планираног наведен је неодобравање новог правилника о унутрашњој организацији и систематизацији који је у процедури код Савјета министара БиХ.

#### • Превенција корупције

Институција омбудсмана је у складу са Стратегијом за борбу против корупције 2009.-2014. године Савјета министара БиХ и Акционим планом за провођење Стратегије који подразумијевају преузимање проактивне улоге према превари и корупцији, још 2011. године донијела властити план дјеловања против корупције. Такође, у складу са Законом

<sup>5</sup> Члан 22а. Став (1) закона о финансирању институција БиХ (Службени гласник БиХ број 61/4,49/09 и 41/12)



о заштити лица која пријављују корупцију у институцијама БиХ<sup>6</sup>, Институција омбудсмена је донијела и упутство о условима и начину подношења интерне пријаве од стране запослених због сумње или околности постојања корупције.

**Препоручујемо Институцији омбудсмена да настави са активностима на превенцији корупције и стварању предуслова за ефикасну борбу против корупције те у координацији са Агенцијом за превенцију корупције и координацију борбе против корупције изради План интегритета и успостави систем управљања ризицима од корупције те обезбиједи извјештавање о провођењу плана борбе против корупције.**

## 6. Преглед расхода буџета<sup>7</sup>

### 6.1 Текући издаци

- **Бруто плате**

Укупно остварене бруто плате и накнаде из плата износе 236.336 КМ. Број запослених на 31.12.2013. године износио је 7, од тога је једна особа запослена крајем године као приправник. Такође, и просјечан број запослених у Институцији омбудсмена остварен током године износио је 7 од укупно 8 запослених колико је било одобрено Законом о буџету те утврђено Правилником о систематизацији. У току године једно лице ( возач) је напустило институцију, због чега је на то радно мјесто било ангажовано лице на одређено вријеме. Једна особа-помоћник омбудсмена је већи дио године била одсутна са посла из здравствених разлога.

Обрачун плата извршен је у складу са Законом о платама и накнадама у институцијама БиХ<sup>8</sup>

Укупно исплаћен износ нето стимулације са 31.12.2013. године износио је 978 КМ, а исплаћена је за постигнуте успјехе у раду за три особе. Износ исплаћене стимулације се кретао од 150-450 КМ.

- **Накнаде трошкова запослених**

Накнаде трошкова запослених остварене током 2013. године износе 26.349 КМ. Исплаћене накнаде односе се на издатке за превоз (4.413 КМ), топли оброк (8.304 КМ), регрес (1.801 КМ), одвојени живот (3.038 КМ), смјештај (4.800 КМ), помоћ у случају смрти или теже инвалидности (2.448 КМ), јубиларне накнаде (816 КМ), накнаде за рад у комисијама (400 Км) те порези и доприноси у складу са релевантним законима.

Исплате накнада вршене су у складу са подзаконским актима Савјета министара БиХ који регулишу поједине врсте накнада.

<sup>6</sup> Службени гласник БиХ, број 100/13

<sup>7</sup> Преглед расхода буџета за 2013. годину приказан је у Табели I у прилогу Извјештаја.

<sup>8</sup> Службени гласник БиХ, број 50/08, 35/09, 75/09, 32/12, 42/12, 50/12.32/13 и 87/13



- **Путни трошкови**

Укупно остварени путни трошкови у 2013. години износе 2.120 КМ и односе се на трошкове путовања у земљи који су реализовани у сврху присуствовања запослених семинарима и радионицама. Ниска реализација ових издатака у односу на планирана и одобрена средства (35%), како је наведено у Годишњем финансијском извјештају, највећим дијелом је последица немогућности институције да са постојећим бројем запослених усклади редовне обавезе са обавезама које захтијевају повремена присуства састанцима, семинарима, промоцијама и сл.

- **Издаци телефонских и поштанских услуга**

Издаци телефонских и поштанских услуга остварени у 2013. години износе 5.462 КМ. Значајни трошкови односе се на издатке за фиксне телефоне (2.038 КМ) и мобилне телефоне (2.132 КМ).

Институција омбудсмена је интерном одлуком утврдила ограничења за фиксне и мобилне телефоне. Право кориштења службених мобилних телефона остварују 3 лица и то омбудсмен у износу до 200 КМ мјесечно и два помоћника омбудсмена до 80 КМ мјесечно.

Ревизијом је констатовано да Институција омбудсмена уредно води евиденцију насталих трошкова и у случају прекорачења одобрених лимита врши одбијање на терет запослених те да су наведени издаци рационализовани у односу на претходну годину.

- **Издаци за употребу возила**

Укупни издаци за употребу возила износе 11.423 КМ. Значајни трошкови односе се на издатке за гориво (3.824 КМ) и издатке за оправку и одржавање возила (5.185 КМ).

Употреба службених возила у Институцији омбудсмена уређена је интерним правилником о условима и начину кориштења службених возила. Институција омбудсмена располаже са једним службеним возилом које се користи за потребе омбудсмена и осталих запослених у сврху обављања пословних активности. Институција омбудсмена води евиденције о пређеним километрима и потрошњи горива те трошковима одржавања возила.

- **Уговорене услуге**

Издаци за уговорене услуге остварени су у износу 21.480 КМ. Значајни трошкови односе се на услуге јавног информисања и односе са јавношћу (2.079 КМ), услуге репрезентације (1.831 КМ) и уговоре о дјелу (14.150 КМ).

**Услуге репрезентације:** У складу са интерном одлуком о репрезентацији и поклонима дефинисано је да је омбудсмен овлаштена особа за кориштење услуга репрезентације те да укупан мјесечни лимит за кориштење интерне и екстерне репрезентације износи 800 КМ и то: екстерна до 500 КМ, а интерна до 300 КМ. Укупно остварени издаци по овом основу износе 1.831 КМ.

**Уговори о дјелу:** Укупно исплаћене нето накнаде по основу уговора о дјелу у 2013. години износе 14.150 КМ. У току године по овом основу је било ангажовано укупно пет особа од којих су три особе због потребе посла биле ангажоване повремено (информатички, правни и послови односа са јавношћу), док су двије особе биле





ангажоване током цијеле године и то за финансијско - рачуноводствене послове и хигијеничарске послове.

У складу са датим препорукама, Институција омбудсмена је упутила Министарству финансија и трезора БиХ захтјев да јој обезбиједи бесплатан унос финансијских трансакција у ИСФУ систем. Тек крајем године је Министарство финансија и трезора БиХ преузело послове бесплатног уноса финансијских трансакција у ИСФУ систем.

Потреба ангажовања једног лица за хигијеничарске послове постоји све док надлежна институција (Служба за заједничке послове институција БиХ) не преузме извршавање ових послова. И у овом случају Институција омбудсмена је по препорукама ревизије, упутила захтјев Служби за заједничке послове институција БиХ за преузимањем ових послова, међутим није добила позитиван одговор Службе.

## 6.2. Капитални издаци

Укупни капитални издаци остварени током 2013. године износе 1.808 КМ. Издаци се односе на набавку компјутерске и опреме за пренос података и гласа.

## 7. Биланс стања<sup>9</sup>

**Укупна актива Институције омбудсмена на дан 31.12.2013. године износи 31.276 КМ** и односи се на новчана средства у благајни (290 КМ), краткорочна потраживања (4.925 КМ) стална средства у опреми (95.356 КМ) и стална средства у облику права (4.723 КМ). Укупна исправка вриједности сталних средства износи 74.018 КМ.

Извршен је попис сталних средстава на дан 31.12.2013. године којим нису утврђене разлике између стварног и књиговодственог стања.

**Укупна пасива Институције омбудсмена на дан 31.12.2013. године износи 53.244 КМ** и односи се на краткорочне текуће обавезе према добављачима које су измирене у наредној години (3.508 КМ), остале обавезе према запосленима (23.675 КМ) и изворе средстава (26.061 КМ).

## 8. Јавне набавке

Према презентованим подацима Институције омбудсмена, током 2013. године реализовано је 5 конкурентских поступака укупне вриједности 20.826 КМ док је остатак проведен путем директних поступака. Поступци јавних набавки су проведени за све планиране набавке.

На основу проведене ревизије може се констатовати да су процедуре проведене у складу са Законом о јавним набавкама<sup>10</sup> те да Институција омбудсмена прати реализацију набавки у складу са закљученим уговорима.

<sup>9</sup> Биланс стања на 31.12.2013. године приказан је у Табели II у прилогу Извјештаја.

<sup>10</sup> Службени гласник БиХ, број 49/04, 19/05, 52/05, 8/06, 24/06, 70/06, 12/09, 60/10 и 87/13



## 9. Кореспонденција

Институција омбудсмена није у остављеном року доставила коментаре на Нацрт извјештаја о ревизији за 2013. годину, тако да овај Извјештај представља коначан извјештај без корекција у односу на Нацрт извјештаја о ревизији за 2013. годину.

**Вођа тима за  
финансијску ревизију**  
*Natasa Avdalovic*  
Наташа Авдаловић, виши ревизор

**Руководилац Одјељења за  
финансијску ревизију**  
*Munevera Vafic*  
Муневера Вафтић, виши ревизор

**Чланови тима за  
финансијску ревизију**  
*Enes Alij*  
Енес АлиЋ, ревизор  
*Ivana Kozar*  
Ивана Козар, помоћни ревизор

**Руководилац Одјељења за  
развој, методологију и  
контролу квалитета**

Драгољуб Ковинчић, виши  
ревизор  
*Dragoljub Kovinčić*





### III ПРИЛОГ

## ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЈЕШТАЈИ И ИЗЈАВА О ОДГОВОРНОСТИМА

Pregled rashoda proračuna za 2013. godinu

Naziv institucije: Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Tablica I

Opis	Odobreni proračun	Usklađivanja proračuna	Ukupni proračun (2+3)	Izvršenje proračuna	Index 5/4
1	2	3	4	5	6
<b>1. Tekući izdaci</b>	<b>382.000</b>	<b>0</b>	<b>382.000</b>	<b>310.912</b>	<b>81</b>
Bruto plaće i naknade	278.000		278.000	236.336	85
Naknade troškova zaposlenih	34.000		34.000	26.349	77
Putni troškovi	6.000		6.000	2.120	35
Izdaci telefonskih i pošt.usluga	9.000		9.000	5.462	61
Izdaci za energiju i kom. usluge			0		
Nabavka materijala	8.000		8.000	7.259	91
Izdaci za usl. prijevoza i goriva	8.000		8.000	4.727	59
Unajmljivanje imovine i opreme			0		
Izdaci za tekuće održavanje	8.000		8.000	6.311	79
Izdaci za osiguranje	2.000		2.000	868	43
Ugovorene i druge posebne usluge	29.000		29.000	21.480	74
<b>2. Kapitalni izdaci</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>2.000</b>	<b>1.808</b>	<b>90</b>
Nabavka zemljišta			0		
Nabavka građevina			0		
Nabavka opreme	2.000		2.000	1.808	90
Nabavka ostalih stalnih sredstava			0		
Rekonstrukcija i invest održavanje			0		
<b>3. Tekući grantovi</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
			0		
			0		
<b>4. Višegodišnja kapitalna ulaganja</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
			0		
<b>5. Novčane donacije</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
			0		
<b>Ukupno ( 1+2+3+4+5)</b>	<b>384.000</b>	<b>0</b>	<b>384.000</b>	<b>312.720</b>	<b>81</b>

Rukovodstvo je Pregled rashoda proračuna po ekonomskim kategorijama odobrilo dana 28.02.2014. godine.



**Bilanca stanja na dan 31.12.2013. godine**

**Naziv institucije: Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH**

Tablica II

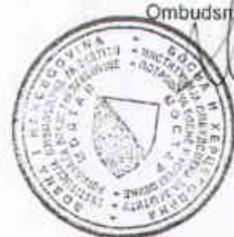
Opis	31.12.2012	31.12.2013.	Index 3/2
1	2	3	4
<b>1. Gotovina, krat. potraživanja, razgraničenja i zalihe</b>	<b>443</b>	<b>5.215</b>	<b>1.177</b>
Novčana sredstva	314	290	92
Kratkoročna potraživanja	129	4.925	3.818
Kratkoročni plasmani			
Interni finansijski odnosi			
Zalihe			
Kratkoročna razgraničenja			
<b>2. Stalna sredstva</b>	<b>38.441</b>	<b>26.061</b>	<b>68</b>
Stalna sredstva	108.360	100.079	92
Ispravka vrijednosti	69.919	74.018	106
Neopisana vrijednost stalnih sredstava			
Dugoročni plasmani			
Dugoročna razgraničenja			
<b>UKUPNO AKTIVA (1+2)</b>	<b>38.884</b>	<b>31.276</b>	<b>80</b>

<b>3. Kratkoročne obveze i razgraničenja</b>	<b>6.267</b>	<b>27.183</b>	<b>434</b>
Kratkoročne tekuće obveze	5.493	3.508	64
Kratkoročni krediti i zajmovi			
Obveze prema zaposlenima	774	23.675	3.059
Interni finansijski odnosi			
Kratkoročna razgraničenja			
<b>4. Dugoročne obveze i razgraničenja</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Dugoročni krediti i zajmovi			
Ostale dugoročne obveze			
Dugoročna razgraničenja			
<b>5. Izvori sredstava</b>	<b>38.441</b>	<b>26.061</b>	<b>68</b>
Izvori sredstava	38.441	26.061	68
Ostali izvori sredstava			
Neraspoređeni višak prihoda/rashoda			

<b>UKUPNO PASIVA (3+4+5)</b>	<b>44.708</b>	<b>53.244</b>	<b>119</b>
------------------------------	---------------	---------------	------------

**Napomena:** Pravilnikom o finansijskom izvještavanju institucija Bosne i Hercegovine, čl.8. stav 4., napomenuto je da bilanca stanja proračunskih korisnika **neće biti uravnotežena** (aktiva jednaka pasivi) zbog programski uspostavljenog sistema Glavne knjige, dok će bilanca stanja koju radi Ministarstvo financija i trezora na nivou Proračuna institucija Bosne i Hercegovine za tekuću godinu biti uravnotežena.

Rukovodstvo je Bilancu stanja odobrilo dana 28.02.2014. godine



## Izjava o odgovornostima rukovodstva

Međunarodni standard vrhovnih revizijskih institucija (ISSAI 1580) predviđa da revizor treba dobiti odgovarajuću izjavu od rukovodstva institucije kao dokaz da rukovodstvo priznaje svoju odgovornost za objektivno prikazivanje finansijskih izvješća suglasno mjerodavnom okviru finansijskog izvješćivanja, te da je odobrilo finansijska izvješća.

Rukovodstvo **Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača Bosne i Hercegovine** (u daljem tekstu: Institucija ombudsmana) dužno je osigurati da finansijska izvješća za 2013. godinu budu izrađena sukladno Zakonu o financiranju institucija BiH („Službeni glasnik BiH broj 61/04, 49/09, 42/12, 87/12 i 32/12), Pravilniku o finansijskom izvješćivanju institucija BiH (Službeni glasnik BiH broj 33/07 i 16/10 i protokol Ministarstva financija i trezora broj: 01-05-02-1-656-1712 od 23.01.2012. godine) i Pravilniku o računovodstvu sa računovodstvenim politikama i procedurama za korisnike proračuna institucija BiH (protokol Ministarstva financija i trezora BiH broj 01-08-02-1-644-1/12 od 20.01.2012. godine). Rukovodstvo je također obavezno postupati sukladno Zakonu o proračunu institucija BiH i međunarodnih obveza BiH za 2013. godinu (Službeni glasnik BiH broj 100/12) i pratećim naptcima, pojašnjenjima i smjernicama koje donosi Ministarstvo financija i trezora BiH, kao i ostalim zakonima u Bosni i Hercegovini, tako da finansijska izvješća daju fer i istinit prikaz finansijskog stanja Institucije ombudsmana.

Pri sastavljanju takvih finansijskih izvješća odgovornosti rukovodstva obuhvaćaju garancije:

- da je osmišljen i da se primjenjuje i održava sustav internih kontrola koji je relevantan za pripremu i fer prezentaciju finansijskih izvješća;
- da finansijska izvješća ne sadrže materijalno značajne pogrešne iskaze;
- da finansijska izvješća sadrže sve relevantne podatke i analize izvršenja proračuna, kao i podatke o sustavu internih kontrola i realizaciji preporuka revizije.
- da se u poslovanju primjenjuju važeći zakonski i drugi relevantni propisi;

Rukovodstvo je također odgovorno za čuvanje imovine i resursa od gubitaka, pa stoga i za poduzimanje odgovarajućih mjera kako bi se spriječile i otkrile pronevjere i ostale nezakonitosti.

Datum, 26.03.2014.

