Iraq Governance Strengthening Project

Managing Citizens Service Desks

FUNDED BY USAID

Contract No. AID-267-C-11-00006

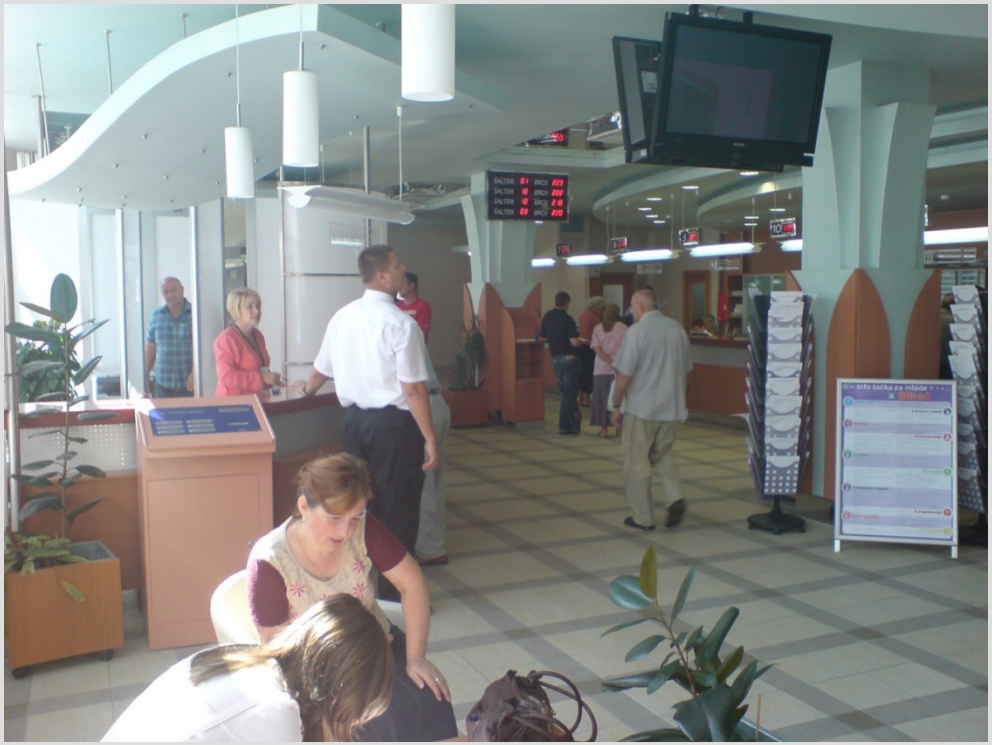
DISCLAIMER
This report is made possible by the support of the American People through the United States Agency for International Development (USAID.) The contents of this report are the sole responsibility of Chemonics International Inc. and do not necessarily reflect the views of USAID or the United States Government.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Managing Citizens Service Desks

إدارة مكتب شؤون المواطنين



USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Objectives:

a) present a requirements and mechanism for improved coordination between Provincial Council (PC) CSD, Governor’s Office (GO) CSDs and other governmental bodies

الأهداف:

أ) تقديم متطلبات وآلية لتحسين التنسيق بين مكتب شؤون المواطنين في مجلس المحافظة قسم شؤون المواطنين في ديوان المحافظة والمؤسسات الحكومية الأخرى.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Objectives:

b) introduce basic quality control mechanisms and requirements for controlled improvement in daily CSD performance,

الاهداف:

ب) تقديم آليات مراقبة الجودة الأساسية ومتطلبات مراقبة التحسينات في الاداء اليومي لمكتب شؤون المواطنين.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Objectives:

c) introduce customer orientation principals and

d) increase horizontal coordination, communication and information sharing between participants.

الاهداف:

ج) تقديم اساسيات تأهيل الزبون.

د) زيادة التنسيق الافقي، التواصل ونشر المعلومات

بين المشاركين (اعضاء فريق العمل).

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

Question

سؤال

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Quality Management

إدارة الجـــودة

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

Objective:
To introduce Quality Management as guiding principles in Citizens Services Desk work

الهدف:
لتقديم ادارة الجودة كمبادئ لدليل عمل اقسام ومكاتب شؤون المواطنين.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

What is Quality?

Quality is meeting or exceeding customers expectation.

As expectation change during the time quality is not fixed category

ماهي الجودة ؟

- *الجودة هي التقاء او تجاوز توقعات الزبائن.*
- *اذا تغير التوقع اثناء الوقت فالجودة لاتعتبر فئة ثابتة.*

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

What is Total Quality

ماهو حاصل الجودة

Approach of doing business that attempts to maximize the performance of organization through the continual improvements of :

هو نهج للقيام بأعمال وبمحاولات ترمي الى تحقيق اقصى اداء مثالي للمنظمة من خلال التحسينات المستمرة في:

- Products, ✓ المنتجات
- Services, ✓ الخدمات
- People, ✓ الناس
- Processes ✓ العمليات
- Environment ✓ البيئة

Main characteristics

الخصائص الرئيسية

Strategically based

- الاساس الاستراتيجي

Customer focus (internal and external)

- التركيز على الزبون (الداخلي والخارجي)

Obsession with quality

- هاجس الجودة

Scientific approach to decision making and problem solving

- طريقة علمية لصنع القرار وحل المشكلة
- الالتزام الطويل الأمد

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

Main characteristics

الخصائص الرئيسية

- **Teamwork** — العمل الجماعي
- **Continual process improvement** — تحسين العملية بأستمرار
- **Education and training** — التعليم والتدريب
- **Freedom through control** — الحرية من خلال التحكم (السيطرة)
- **Unity of purpose** — وحدة الهدف
- **Employ involvement and empowerment** — توظيف المشاركة والتشجيع

Customer focus (internal and external)

- التركيز على الزبون (الداخلي والخارجي)

Quality is defined by customer

- الجودة تحدد من قبل الزبون

Quality is reaching or exceeding customer expectation

- الجودة تصل او تتعدى توقع الزبون

Customer focus (internal and external)

- التركيز على الزبون (الداخلي والخارجي)

Customer satisfaction is ensured by producing high quality product

- رضا الزبون يتحقق بانتاج منتج عالي الجودة

Quality can not be static, as customer expectations are not static – need for constant improvements

- الجودة لايمكن ان تبقى ثابتة (محددة) ، كما هي توقعات الزبون غير محددة – تحتاج الى تحسينات ثابتة

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

ISO 9001 2008 Quality Management System leading principles

المنظمة الدولية للمعايير 9001 2008 ادارة الجودة المبادئ الرئيسية في النظام

- **Customer focus**
- التركيز على الزبون
- **Managers and employee involvement**
- إشراك المدراء والموظفين
- **Process approach**
- نهج العملية
- **Systematic approach to the management**
- نهج منتظم للادارة

ISO 9001 2008 Quality Management System leading principles

Constant improvements

- تحسينات ثابتة

Scientific approach to decision making and problem solving

- طريقة علمية لصنع القرار وحل المشكلة

Partnership with suppliers

- الشراكة مع الموردين

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

List of Services and Services MAPs

قائمة الخدمات وخرائط الخدمات

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

List of services

Beside direct services (administrative or communal) Information given to citizens' or reports prepared for our supervisors are considered as service too, and duties is to improve number and quality of information presented to citizens/clients or content of our reports.

قائمة الخدمات

- أضافة الى الخدمات المباشرة فان المعلومات المتعلقة بالقضايا (الإدارية أو المجتمعية) التي تقدم للمواطنين
- التقارير التي أعدت للمشرفين فانها كلها تعتبر خدمات الواجبات هي تحسين عدد ونوعية المعلومات المقدمة للمواطنين / العملاء أو محتوى هذه التقارير.

List of services

قائمة الخدمات

first priority is to complete list of services provided directly by CSD (info service, different type of complaints,..)

- الأولوية الأولى هي أ ستكمال قائمة الخدمات المقدمة مباشرة من مكتب شؤون المواطنين وتشمل (معلومات الخدمة، الانواع المختلفة من الشكاوى)

then services provided by all authorities at provincial level (GO/PC/Directorates)

- ثم الخدمات المقدمة من جميع السلطات على مستوى المحافظات (مكاتب المحافظين ومجالس المحافظات ومديريات)

and finally services provided by higher level of authorities

- وأخيرا الخدمات التي يقدمها مستوى أعلى من السلطات

Group Work

العمل الجماعي

- Identify all services provided by CSD
- تعريف جميع الخدمات التي يقدمها مكتب شؤون المواطنين
- Two Groups from GO CSD Managers
- فريقان من المدراء من مكتب شؤون المواطنين لمكتب المحافظ.
- Two Groups from PC CSD Managers
- فريقان من المدراء من مكتب شؤون المواطنين لمجلس المحافظة
- Presentation of Group work
- عرض للعمل الجماعي
- Analyzes
- تحليلات

English
www.egov.gov.iq
e-governance programme in Iraq
e-Iraq
Building
خدمات المواطنين
خدمات الاعمال
خدمات القطاع الحكومي
خدمات المنظمات غير الحكومية
الخدمات حسب المواضيع
قرارات مجلس الوزراء
التشريعات والتنظيمات
الوثائق الشخصية
الصحة
التعليم
المرور والغرامات
الاتصالات
البحث والتطوير العلمي
المكتبة الالكترونية
شكاوى المواطنين
التوظيف والتطوع
عمل وشؤون اجتماعية
رخص واجازات
السكن والقطاع العقاري
الاستثمار
طلب الحصول على قطعة ارض سكنية
الصفحة الرئيسية ، الخدمات حسب المواضيع ، السكن والقطاع العقاري ، الحصول على قطعة ارض سكنية ، طلب الحصول على قطعة ارض سكنية
اسم الخدمة:
وصف الخدمة
الاجراءات:
الوثائق المطلوبة :
الاطار القانوني والشروط :
وقت الخدمة القياسي :
الرسوم:
معلومات اخرى وروابط / الوزارة المعنية :
http://www.egov.iq
ارسال
Synergy Portal Technology

English
www.egov.gov.iq
e-governance programme in Iraq
e-Iraq
Building
خدمات المواطنين
خدمات الاعمال
خدمات القطاع الحكومي
خدمات المنظمات غير الحكومية
الخدمات حسب المواضيع
قرارات مجلس الوزراء
التشريعات والتنظيمات
الوثائق الشخصية
الصحة
التعليم
المرور والغرامات
الاتصالات
البحث والتطوير العلمي
المكتبة الالكترونية
شكاوى المواطنين
التوظيف والتطوع
عمل وشؤون اجتماعية
رخص واجازات
السكن والقطاع العقاري
خدمات المواطنين
خدمات المواطنين
يوفر قسم خدمات المواطنين البوابة الاكترونية للمواطنين العراقيين. حيث يتضمن المعلومات والخدمات التي يحتاجونها من خلال ربط المواطنين بالدوائر الحكومية المعنية, وتوفير المعلومات على الانترنت عن الخدمة المطلوبة. وسوف يجد هنا مقدم الطلب جميع المعلومات ذات الصلة، والمستندات المطلوبة، والاستمارات، ووصلات ومعلومات الاتصال على الخدمات التي تقدمها الإدارات الحكومية المختلفة.

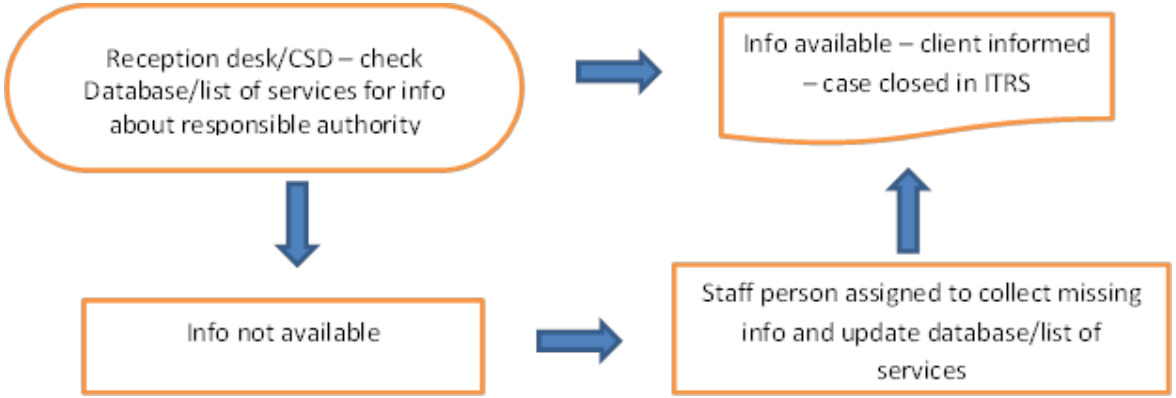
USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

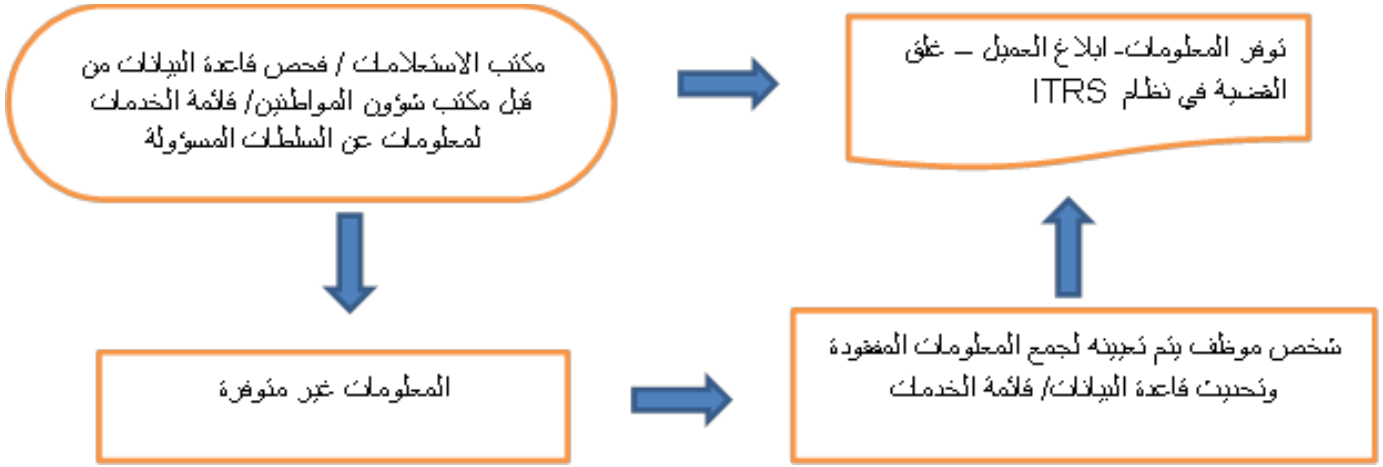
تقدم TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Goal is to: have all information about all services collected, maintained and available for the public.

الهدف هو: الحصول على جميع المعلومات حول جميع الخدمات التي تم جمعها والحفاظ عليها وتوفيرها للعامة.

How to do service mapping





كيفية القيام برسم خرائط الخدمة

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

How to do service mapping

- Relevant data are:
- List of Actions
- Duration of a single interaction,
- how often service is provided,
- how many workers and management that interactions include.

كيفية رسم خرائط الخدمة

- البيانات ذات الصلة هي:
- قائمة الاعمال.
- مدة التفاعل الواحد.
- كيف توفر الخدمة غالبا.
- كم عدد العاملين والاداريين المتفاعلين ضمنها.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Process Definition

Title of process

Person responsible

Goal/s of process

Entry Data

Exit Data

Resources

Monitoring mechanism

Activity Map

تعريف العملية

- عنوان العملية
- الشخص المسؤول
- أهداف العملية
- البيانات المدخلة
- البيانات المخرجة
- المصادر
- الية المراقبة
- خارطة النشاط

Start or end of the process

بداية أو نهاية العملية

Procedural steps

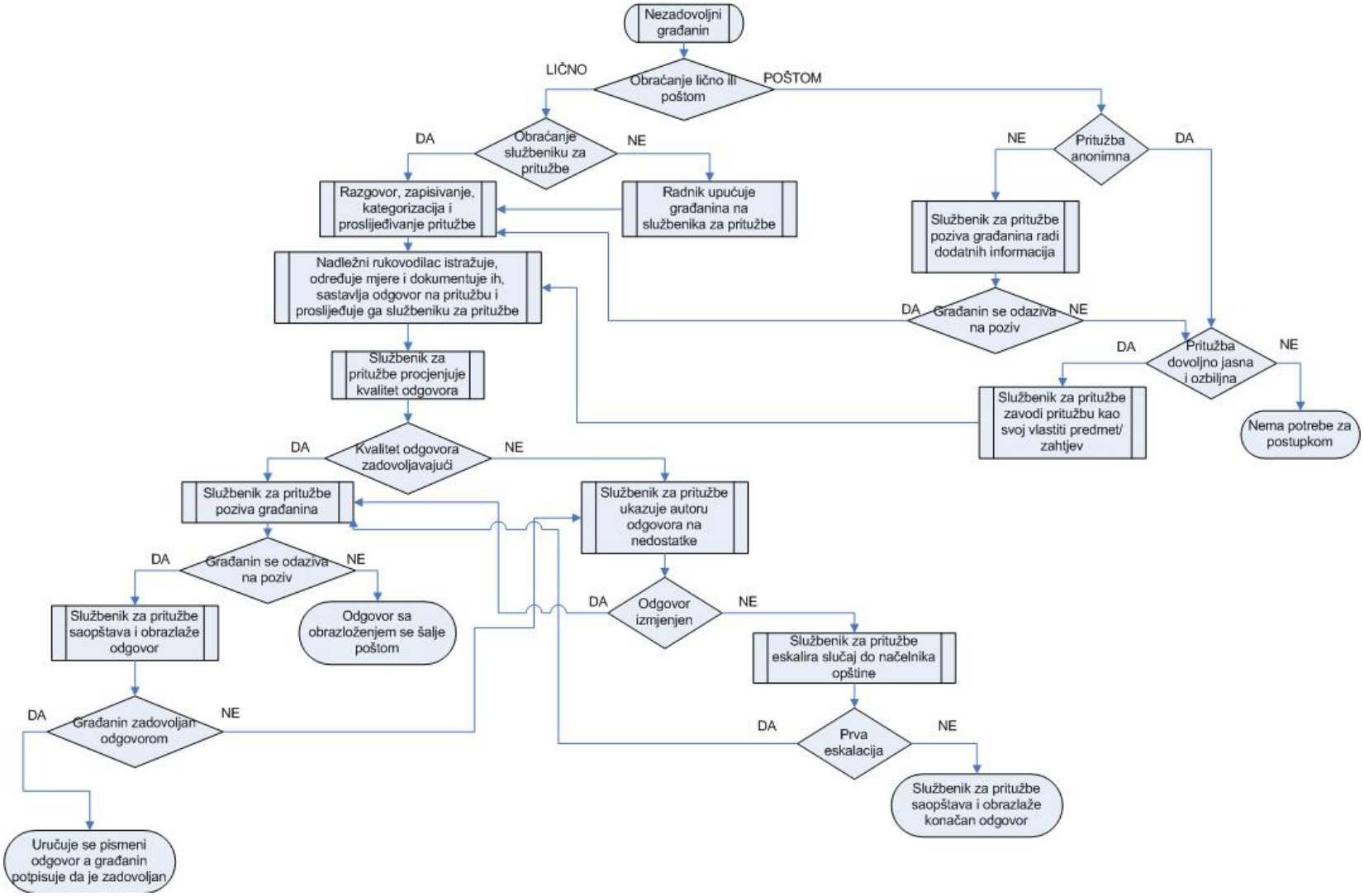
اجراء الخطوات

Decision/condition reaching

القرار / حالة الوصول

New document generated

إنشاء وثيقة جديدة


Nezadovoljni građanin
Obraćanje lično ili poštom
LIČNO
POŠTOM
Obraćanje službeniku za pritužbe
DA
NE
Razgovor, zapisivanje, kategorizacija i proslijeđivanje pritužbe
Radnik upućuje građanina na službenika za pritužbe
Pritužba anonimna
NE
DA
Službenik za pritužbe poziva građanina radi dodatnih informacija
Nadležni rukovodilac istražuje, određuje mjere i dokumentuje ih, sastavlja odgovor na pritužbu i proslijeđuje ga službeniku za pritužbe
Građanin se odaziva na poziv
DA
NE
Pritužba dovoljno jasna i ozbiljna
DA
NE
Službenik za pritužbe procjenjuje kvalitet odgovora
Službenik za pritužbe zavodi pritužbu kao svoj vlastiti predmet/ zahtjev
Nema potrebe za postupkom
Kvalitet odgovora zadovoljavajući
DA
NE
Službenik za pritužbe poziva građanina
Službenik za pritužbe ukazuje autoru odgovora na nedostatke
Građanin se odaziva na poziv
DA
NE
Odgovor izmjenjen
DA
NE
Službenik za pritužbe saopštava i obrazlaže odgovor
Odgovor sa obrazloženjem se šalje poštom
Službenik za pritužbe eskalira slučaj do načelnika opštine
Građanin zadovoljan odgovorom
DA
NE
Prva eskalacija
DA
NE
Službenik za pritužbe saopštava i obrazlaže konačan odgovor
Uručuje se pismeni odgovor a građanin potpisuje da je zadovoljan

Group Work

العمل الجماعي

- Identify all services provided by CSD
- تعريف جميع الخدمات التي يقدمها مكتب شؤون المواطنين
- Two Groups from GO CSD Managers
- فريقان من المدراء من مكتب شؤون المواطنين لمكتب المحافظ.
- Two Groups from PC CSD Managers
- فريقان من المدراء من مكتب شؤون المواطنين لمجلس المحافظة .
- Produce one simple service map
- إنتاج خارطة خدمة بسيطة واحدة.
- Presentation of Group work
- عرض للعمل الجماعي.
- Analyzes
- تحليلات.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

How to use service map

- Services maps are used for:
- creating brochures / guides,
- improve the ITRS / Document Tracking / Process Management software
- future activities to improve the services.

كيفية استخدام خدمة الخرائط

- تستخدم الخرائط للاغراض التالية:
- اعداد الكتيبات / والادلة،
- تحسين برامج إدارة وتتبع الوثائق
- الأنشطة المستقبلية لتحسين الخدمات.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Practical Use of Assessment Tools

الاستخدام العملي لادوات التقييم

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Self - Assessment tool

ITRS Software to monitor and evaluate workload and efficiency of CSD

Citizens comments for ad hoc evaluation

Citizens survey to monitor and evaluate citizens' perception of CSD work

Staff Questionnaires/interviews to monitor and evaluate staffs perception of CSD work

If available, results of Citizens satisfaction surveys conducted by external institutions

Reports or comments related to services provision prepared by higher authorities.

أداة التقييم الذاتي

- برنامج متابعة وتقارير شؤون المواطنين (ITRS) لرصد وتقييم كفاءة العمل.
- تعليقات المواطنين الخاصة بتقييم معين
- استبيان المواطنين لمتابعة وتقييم عمل مكتب شؤون المواطنين
- نتائج مسوحات رضا المواطنين التي أجرتها المؤسسات الخارجية (إذا كانت متوفرة).
- تقارير أو تعليقات تتعلق بتوفير الخدمات من قبل السلطات العليا.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

ITRS Software

نظام ITRS

خلاصة مقادير انجاز القضايا حسب التصنيفات من تاريخ 1/5/2013 الى 15/6/2013

التصنيف	القضايا المتبقية المفتوحة قبل
بلدية	4
خدمات	8
شكوى1	2
	14

التصنيف	القضايا المستلمة خلال الفترة
بلدية	4
خدمات	13
خدمات صحية	1
شكوى1	5
طلب مساعدة	3
	26

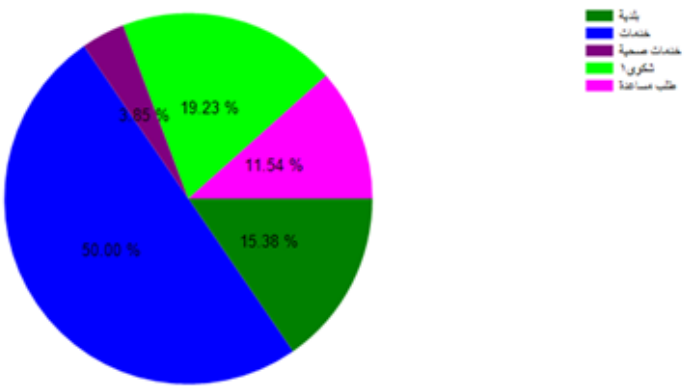
التصنيف	القضايا التي اغلقت خلال الفترة
خدمات	1
شكوى1	1
	2

التصنيف	القضايا المفتوحة المتبقية
بلدية	8
خدمات	20
خدمات صحية	1
شكوى1	6
طلب مساعدة	3
	38

خلاصة معدلات الاستجابة للقضايا حسب تصنيفاتها من تاريخ 1/5/2013 الى 15/6/2013

Categories

مخطط القضايا حسب التصنيف الرئيسي من تاريخ 1/5/2013 الى 15/6/2013



التصنيف	عدد القضايا
بلدية	4
خدمات	13
خدمات صحية	1
شكوى1	5
طلب مساعدة	3
	26

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Citizens Comments

- Comments box
- The Comments Book
- Verbal comments
- E-mail

تعليقات المواطنين

- صندوق الشكاوي
- التعليقات المكتوبة
- التعليقات الشفهية
- البريد الإلكتروني

Citizens' survey

organized within the CSD

by predefined form

during defined period of time

filled in independently or with assistance

300 to 500 completed forms

results are analyzed and used for evaluation

أستطلاع رأي المواطنين

يكون قد نظم ضمن مكتب شؤون المواطنين

وبشكل استمارة مجهزة مسبقا، خلال فترة محددة من الزمن

ويملئ هذا الاستطلاع ذاتيا او مع المساعدة

500-300 النماذج المكتملة

ويتم تحليل النتائج واستخدامها في التقييم

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Staff Questioners/ interviews

المستجوبون الموظفين /؟ المقابلات

No.	اسم الموظف	جيد	متوسط	منخفض
1	احترام ساعات العمل			
2	التقيد بالزي الرسمي اثناء العمل			
3	أحترام اخلاقيات العمل			
4	استخدام ادوات المكتب لاغراض العمل فقط			
5	التعامل مع الزبائن بشكل مهني			
6	استخدام برنامج تعقب الشكاوي كاداة سريعة لاستلام الشكاوي			
7	اكمال سجلات برنامج تعقب الشكاوي			
8	توجيه المواطنين بصورة لائقة			
9	تسجيل الحالات بشكل صحيح			
10	أحالة القضايا بشكل صحيح			

- Individual Work
- Conducting self assessment
- Group discussion on results

- العمل الفردي
- اجراء التقييم الذاتي
- النقاش الجماعي حول النتائج

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Problem Identification, Analyses and Reporting

تحديد المشكلة ، تحليلات وتقارير

USAID | IRAQ

FROM THE AMERICAN PEOPLE

USAID | IRAQ

FROM THE AMERICAN PEOPLE

Group exercise – Problem tree تمرين جماعي – شجرة المشكلة

- Split in to groups الانقسام الى مجموعات
- Name the problem تسمية المشكلة
- Define why – two levels التعريف لماذا – لمرحلتين
- Define so what – two levels التعريف وماذا بعد – لمرحلتين
- Group presentations العروض الجماعية
- Converting issues in to objectives تحويل القضايا الى اهداف

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Action plan for services improvement

خطة عمل لتحسين الخدمات

Name of the improvement
Other important info for implementation
Anticipated benefit - End state results
Activity list with time frame
Supporting Staff
Material requirements
Detail financial requirements
Leading/responsible person

اسم مجال التحسين
معلومات هامة أخرى للتنفيذ
الفوائد المتوقعة – نتائج الحالة النهائية
قائمة النشاط مع الإطار الزمني
دعم الموظفين
المتطلبات المادية
تفاصيل المتطلبات المالية
الشخص المسؤول

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Action planning

الخطة الفعلية

- Split in to groups
- Produce Action plan
- Group presentations

- الانقسام الى مجموعات
- انتاج خطة فعلية
- العروض الجماعية

الخطة الفعلية

أسم تحسين الخدمات :

_____

الشخص المؤدي: _____

الفائدة المتوقعة :

_____

قائمة النشاط

الاجراءات	بقيادة	بدعم من	تاريخ الاستحقاق	النتائج النهائية	الموارد المطلوبة

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Reporting on performance

Number of request per service, number of cases resolved, duration of process, follow up requests, citizens satisfaction with services, Self-assessment form overview are the numbers that enable decision makers to plan resources for further actions in services improvement.

تقارير الاداء

عدد الطلبات للخدمة، وعدد القضايا التي تم حلها، ومدة العملية، متابعة الطلبات، رضى المواطنين عن الخدمات، استمارة التقييم الذاتي ونظرة شاملة عن الاعداد التي تمكن صانعي القرار للتخطيط للموارد لاتخاذ المزيد من الاجراءات في تحسين الخدمات.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Reporting

التقرير

- Split in to groups
- Produce report
- Group presentations

- الانقسام الى مجموعات
- انتاج تقرير
- العروض الجماعية

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Information Guide Production

انتاج دليل المعلومات

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

How to produce Guide for Citizens

Name of service provider
Basic description of his duties
Exact name of service
Description of the service
Contact information for service provider including address, phone number, email
Working hours
Evidence list and instruction how to get them
Cost of the service
Duration for services provision
Appeal/complaint procedure

كيفية أعداد دليل للمواطنين

اسم مزود الخدمة
وصف أساسي لواجباته
الاسم الدقيق للخدمة
وصف الخدمة
معلومات عن مزود الخدمة بما في ذلك العنوان ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني
ساعات العمل
قائمة أدلة وتعليمات كيفية الحصول على الخدمات
تكلفة الخدمة
مدة تقديم الخدمات
اجراءات الشكاوي

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

ОПШТИНА КОСТАЈНИЦА

ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ПРИВРЕДУ, ФИНАНСИЈЕ И ДРУШТВЕНЕ ДЈЕЛАТНОСТИ
ОДСЈЕК ЗА ПРИВРЕДУ И ДРУШТВНЕ ДЈЕЛАТНОСТИ

ВОДИЧ ЗА ГРАЂАНЕ

ОБАВЉАЊЕ ЗАНАТСКО-ПРЕДУЗЕТНИЧКЕ ДЈЕЛАТНОСТИ

Новембар 2009.год.
Обр.прив.фин.010

ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ПРИВРЕДУ, ФИНАНСИЈЕ И ДРУШТВЕНЕ ДЈЕЛАТНОСТИ
ОДСЈЕК ЗА ПРИВРЕДУ И ДРУШТВЕНЕ ДЈЕЛАТНОСТИ
Костајница, Светосавска 11
Начелник одјељења: Мирјана Костадиновић, дипл.ек
Шеф одсјека:Љиљана Слијепчевић, дипл.ек
Телефон:052-663-113, 663-139, факс:052-663-553

Радно вријеме са странкама од 07.00 – 15.00
e-mail:budzetok@teol.net
portparokostajnica@gmail.com
Web страница општине Костајница:
www.opstina-kostajnica.com

Физичко лице може основати радњу или обављати предузетничку дјелатност у складу са Законом о занатско-предузетничкој дјелатности („Сл.гл. РС",бр.:72/07) и другим законским прописима којима су регулисани услови за обављање тражене дјелатности, уколико испуњава услове:

- да је пунољетан и пословно способан
- да је држављанин Републике Српске, односно БиХ
- да му правоснажном одлуком надлежног органа није изречена мјера забране обављања те дјелатности
- да је здравствено способан
- да посједује опрему, односно средства рада, кадрове и одговарајући простор, осим ако природа дјелатности односно послова то не захтјева
- да посједује одговарајућу школску спрему

Предузетник може основати радњу или обављати предузетничку дјелатност као основно или допунско занимање.

За обављање дјелатности чија природа захтјева обезбјеђење пословног простора предузетник оснива радњу, а за обављање послова за које није потребан пословни простор, прибавља одобрење за обављање предузетничке дјелатности.

Сви обрасци захтјева могу се преузети у Центру за пружање услуга општине Костајница или са званичне WEB странице општине Костајница.

За прибављање одобрења за оснивањ радње (угоститељске, трговинске, занатске осталих) које ће се обављати као основно и допунско занимање потребно је попуни Захтјев за издавање рјешења за обављ дјелатности у складу са Законом о занатск предузетничкој дјелатности, образац АСО ОП-01 који се налази у Центру за пружа услуга грађанима општине Костајница или WEB страници општине Костајница.

За издавање рјешења за промје дјелатности, промјену пословног сједиш обављање дјелатности без пословног простор коришћење изнајмљене пословне просторије, промјену из основног у допунско и допунског у основно, продужење обављања дјелатности, измјену рјешења, такође је потребно попунит Захтјев за издавање рјешења за обављање дјелатности у складу са Законом о занатској предузетничкој дјелатности, образац АСК-ОП-1

Уз захтјев је потребно приложити:
1.Овјерену копију личне карте;
2.Увјерење о држављанству или овјерена фотокопија пасоша – за стране држављане;
3.Увјерење да је пословно способан, ако дјелатност обавља као основно занимање (Издаје га Центар за социјални рад);
4.Увјерење о здравственој способности, лекарско увјерење ако дјелатност обавља као основно занимање;
5.Доказ о радном статусу
- за основно занимање – Увјерење да није у сталном радном односу (Издаје Завод за запошљавање)
- за допунско занимање – Увјерење фирме да је у сталном радном односу и фотокопија радне књижице или доказ да је подносилац пензионер;

рад, уколико се захтјев односи на отварање издвојене пословне јединице,
- оригинал рјешење, уколико се захтјев односи на измјене претходног рјешења;
10. Општинску Административну таксу у износу од:
- угоститељску дјелатност..... 72,00 КМ
- трговинску дјелатност..... 72,00 КМ
- занатска дјелатност..... 52,00 КМ
- за остале дјелатности..... 52,00 КМ
- за промјену рјешења..... 32,00 КМ
- за трговину на мијану..... 52,00 КМ
- за поновни почетак дјелатности.... 52,00 КМ
11. Доказ о школској спреми и занимању ако дјелатност обавља као основно занимање (диплома о завршеној школи)
12. Порески број, уколико се захтјев односи на отварање Издвојене пословне јединице.

Зависно од врсте дјелатности и посебних законских прописа Одјељење може захтијевати и додатну документацију.

Захтјев за доказима у оригиналу или овјереној фотокопији предаје се пријемну канцеларију Административне службе општине Костајница, Светосавска 11.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

Group Work

العمل الجماعي

- Identify one services provided by CSD
- تحديد خدمات موحدة مجهزة من قبل مكتب شؤون المواطنين
- Two Groups from GO CSD Managers
- فريقان من مدراء مكتب شؤون المواطنين لمكتب المحافظ.
- Two Groups from PC CSD Managers
- فريقان من مدراء مكتب شؤون المواطنين لمجلس المحافظة .
- Produce Info Guide
- انتاج دليل معلومات
- Presentation of Group work
- عرض للعمل الجماعي
- Analyzes
- تحليلات

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Coordination
Standard Operating Procedures

تنسيق إجراءات التشغيل القياسية

COORDINATION

التنسيق

- Definition: the organization of the different elements of a complex body or activity so as to enable them to work together effectively

- تعريف:تنظيم العناصر المختلفة من الهيئة المعقدة أو النشاط وذلك لتمكينهم من العمل معا بشكل فعال.

COORDINATION

التنسيق

- Goal: Constant, efficient and effective activity and knowledge exchange between CSDs and other governmental bodies.

- الهدف: النشاط المستمر والكفوء والفعال وتبادل المعرفة بين مكاتب شؤون المواطنين والهيئات الحكومية الأخرى.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

Objectives: الاهداف :

To enhance coordination between CSDs by:

- لتعزيز التنسيق بين مكاتب شؤون المواطنين من خلال:
- understanding individual roles and responsibilities
- فهم الادوار والمسؤوليات الفردية
- establishing standard means of communication
- إنشاء وسائل قياسية للاتصال
- Optimizing use of resources in services provision process
- الاستخدام الأمثل للموارد في عملية تقديم الخدمات

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

How to manage communication with external services providers

كيفية إدارة التواصل مع مقدمي الخدمات الخارجية

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Q&A - Group Work

سؤال وجواب – العمل الجماعي

Identify few issues	تحديد عدد قليل من القضايا.
Two Groups from GO CSD Managers	فريقان من مدراء مكتب شؤون المواطنين لمكتب المحافظ.
Two Groups from PC CSD Managers	فريقان من مدراء مكتب شؤون المواطنين لمجلس المحافظة .
Each Group analyze one issue	كل فريق يحلل قضية واحدة .
Presentation of Group work	عرض العمل الجماعي.
Analyzes	التحليلات.
Next round	الجولة القادمة .

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمة
Governance Strengthening Project (GSP)

Management Issues - Transitional Country Experiences

قضايا إدارية – تناقل تجارب البلدان

What is Management

- Management is all what we do in order to achieve better results with the resources we have, and
- CSD Managers goal is to provide easy, simple and efficient support to internal and external clients in a responsible and transparent manner.

ماهي الادارية

- الادارية هي كل مانعمله لتحقيق نتائج افضل مع مصادر نمتلكها.
- هدف مدراء مكتب شؤون المواطنين هو توفير دعم سهل ، بسيط وكفوء للعملاء الداخليين والخارجيين بطريقة مسؤولة وشفافة.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

تقدم
TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

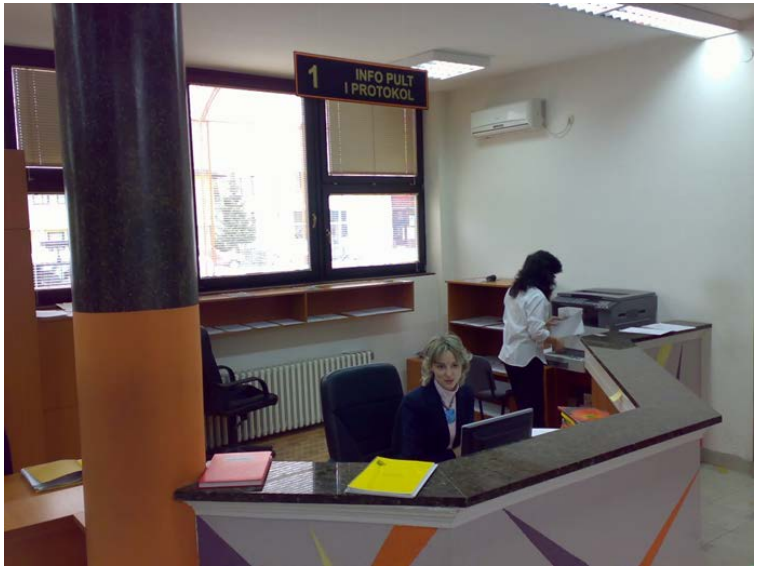
سكوبيا – عاصمة مقدونيا

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

Four major tasks that manager has:

- Communication
- Traditional Management
- Human Resource Management
- Coordination and Networking



اربع مهام رئيسية التي يمتلكها المدير :

- الاتصالات
- الادارة التقليدية
- ادارة الموارد البشرية
- الشبكات

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

Coordination and Networking الربط الشبكي

- An essential elements of building the image of the public service through
- عنصر اساسي لبناء صورة الخدمة العامة من خلال
- communication with clients,
- التواصل مع العملاء
- similar CSD in other provinces and
- مكتب شؤون مواطنين نفسه في المحافظات الاخرى
- direct service providers.
- مجهزي خدمة مباشرة .

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

تقدم
TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

هولندا – مدينة هيج

Good manager must:

- be prepared to innovation / improvement in all parts of CSD work.
- seek the necessary information, regardless of source
- be prepared for tough decisions and stress situations

المدير الجيد يجب :

- **يكون على استعداد للابتكار / تحسين جميع اجزاء عمل مكتب شؤون المواطنين.**
- **البحث عن المعلومات الضرورية ، بغض النظر عن المصدر .**
- **يكون متهيأ للقرارات الصعبة والمواقف المتأزمة.**

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

تقدم
TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

هولندا – مدينة هيج

Good manager must:

- measure results and stimulate performance
- constantly seek to improve staff and personal skills
- be creative
- put the members of his team ahead of himself

المدير الجيد يجب :

- يحدد النتائج ويقدر الاداء
- البحث بصورة ثابتة لتحسين مهارات الموظفين والمهارات الشخصية .
- مبدع.
- وضع اعضاء فريقه في مقدمته .

- Continuously build and improve relationship with the customers through personal involvement and ongoing training of all employees in this regard.

- الاستمرار ببناء وتحسين العلاقة مع الزبائن من خلال المشاركة الشخصية والتدريب المستمر لجميع الموظفين بهذا الصدد.

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

تقدم
TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

هولندا – مدينة هيج

- Be reliable and responsible, not promising what cannot be realized but making all that such situations are not usual.
  - كن قادر ومسؤول ، لاتوعد بما لايمكن ادراكه لكن اجعل مثل تلك المواقف لاتتكرر.
- Build two way system of information flow on applications, complaints and clients expectations between clients and authorities.
  - بناء طريقين لنظام المعلومات المتدفقة في التطبيقات ، توقعات وشكاوى العملاء بين العملاء نفسهم والسلطات .

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

- Regular inform others about what is happening in the workplace
  - بالطريقة المعتادة اطلاع الاخرين على مايحدث في ورشة العمل.
- Discuss always from the Clients point of view.
  - ناقش دائما من خلال وجهة نظر العميل .
- Help your employees to learn from the mistakes
  - ساعد موظفيك ليتعلموا من اخطاءهم .

USAID | IRAQ
FROM THE AMERICAN PEOPLE

تقدم
TAQADUM
مشروع تعزيز الحوكمه
Governance Strengthening Project (GSP)

البوسنـــا

- Encourage a positive atmosphere and the team competition.
- التشجيع على جو ايجابي ومنافسة الفريق .
- Do not ever let not prepared and un-trained employee comes into contact with a client
- لاتسمح للموظف الغير جاهز والغير مدرب بالتواصل مع العميل.
- Build and protect the image and values of CSD.
- بناء وحماية صورة وتقدير مكتب شؤون المواطنين.