

# **Standardization of the improvement of local self-government units and assessment of digital readiness**

## **Bosnia and Herzegovina**

**Kenan Avdagic & Goran Stefatic**

**10<sup>th</sup> CAF Users' Event under the Polish Presidency of the Council of the EU**

**10<sup>th</sup> April 2025, Warsaw**



POLAND25.EU



PUBLIC ADMINISTRATION REFORM  
COORDINATOR'S OFFICE



Ured koordinatora za reformu javne uprave  
Канцеларија координатора за реформу јавне управе  
Public Administration Reform Coordinator's Office



Agencija za državnu službu  
Bosne i Hercegovine  
Агенција за државну службу  
Босне и Херцеговине

CIVIL SERVICE  
AGENCY OF BOSNIA  
AND HERZEGOVINA

# TEAM WORK

CIVIL SERVICE AGENCY OF  
REPUBLIKA SRPSKA



РЕПУБЛИКА СРПСКА | REPUBLIKA SRPSKA  
АГЕНЦИЈА ЗА ДРЖАВНУ УПРАВУ | AGENCIJA ZA DRŽAVNU UPRAVU



Bosna i Hercegovina  
Federacija Bosne i Hercegovine  
AGENCIJA ZA DRŽAVNU SLUŽBU

CIVIL SERVICE AGENCY  
OF FEDERATION OF  
BOSNIA AND  
HERZEGOVINA

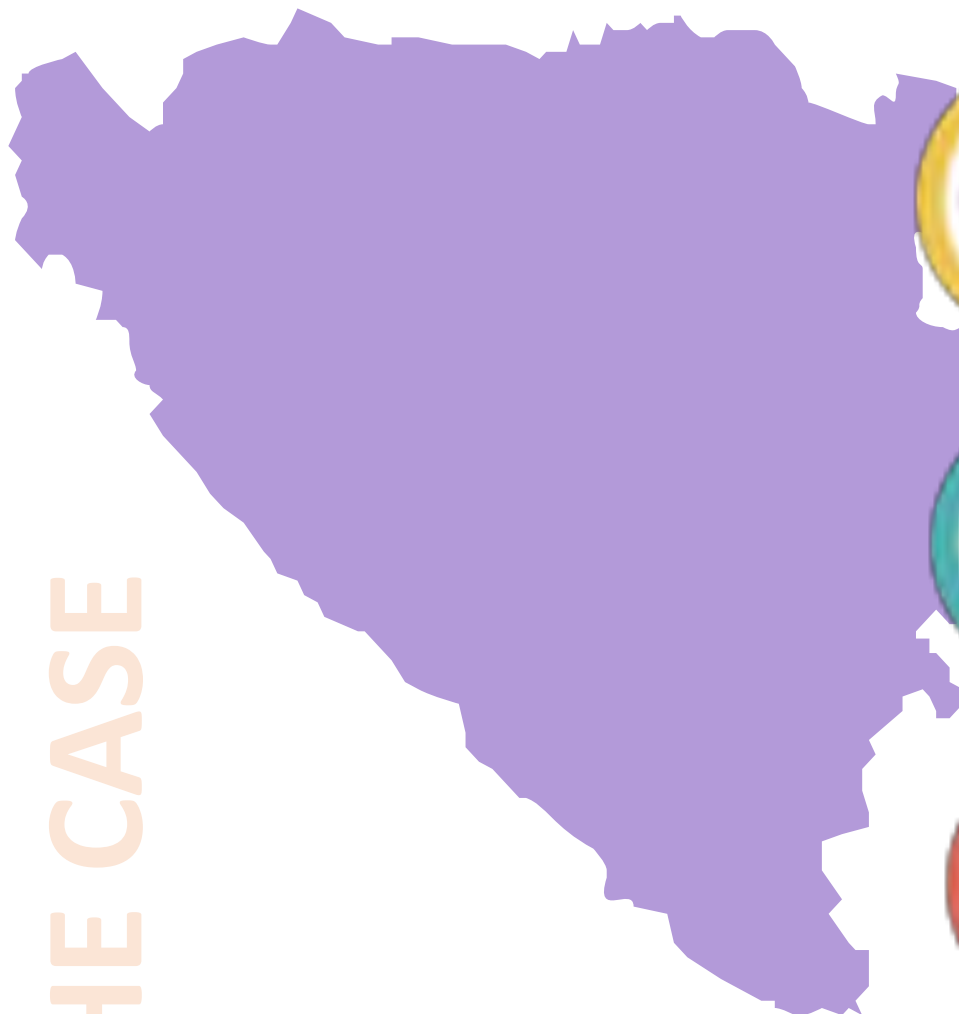


MEG

PROJEKAT OPĆINSKOG  
OKOLIŠNOG UPRAVLJANJA

CONTEXT

# BACKGROUND OF THE CASE



GP

**Citizens expect improvements** in service delivery from all levels of government, but above all, simplification and digitalization of these services.

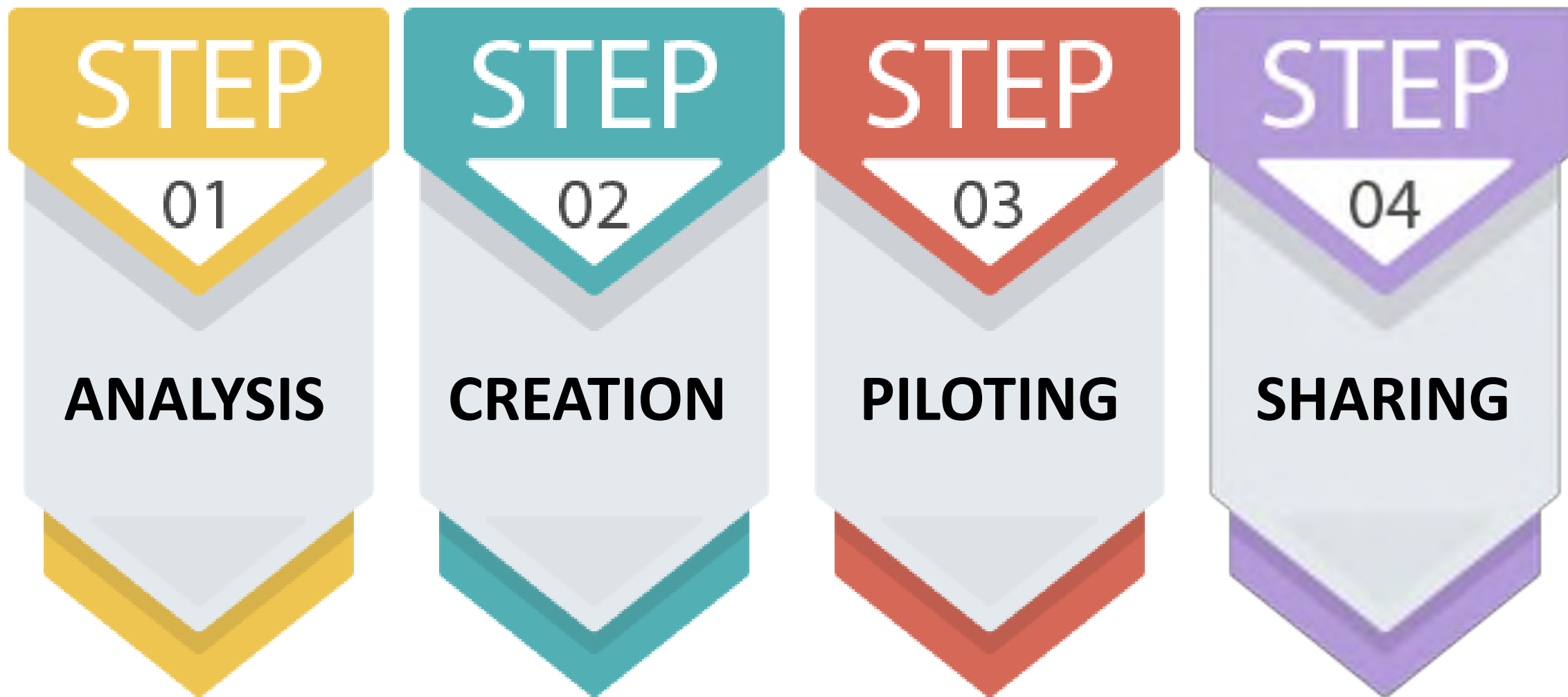
1

The need for standardization in quantifying and validating the results of work in local self-government units in BiH.

2

The scope of the concept of digitalization of work and service delivery in local self-government units in BiH has not been defined.

# PROCESS









# The Support Tool for CAF in Local Self-Government Units

- In cooperation with UNDP's MEG Project;
- 43 pre-defined indicators, connected to CAF principles of excellence, all evidence-based ;
- **Example:** *the establishment of ethical codes, communication channels with citizens, alignment of job positions with development strategies, application of the law on free access to information, establishment of participatory bodies, inclusivity of administrative procedures, etc.*

Indikator	Veza sa CAF podkriterijem
Nivo do kojeg se primjenjuje etički kodeks/kodeks ponašanja i do kojeg nivoa ga se pridržavaju vijećnici/odbornici u JLS	1.2.

## Kriterij 2: Strategija i planiranje

kenanavdagic@gmail.com Promijeni račun

Nije dijeljeno

### Pomoćni alat za CAF za JLS

CAF za JLS u BiH se koristi kao pomoćni alat za standardnu samoprocjenu baziranu na CAF 2020 smjernicama. Alat je izrađen uz tehničku pomoć Projekta općinskog okolišnog upravljanja (MEG 2), koji zajednički finansiraju Vlada Švicarske, Švedska i Vlada Češke Republike, a implementira Razvojni program Ujedinjenih nacija (UNDP) u BiH.

**Indikator br. 6: Nivo do kojeg JLS ima važeću prostornu - plansku dokumentaciju koja omogućava dugoročni održivi razvoj**

Molimo izaberite jedan od ponuđenih odgovora:

- ☐ JLS nema važeći prostorni plan i proces njegove izrade ili usvajanja još nije započeo
- ☐ JLS ima važeći prostorni plan i/ili je u procesu izrade ili usvajanja
- ☐ JLS ima važeći prostorni plan i/ili pripremljeno je najmanje 20% detaljne urbanističke dokumentacije u skladu s njim
- ☐ JLS ima važeći prostorni plan a usvojeno je više od 40% detaljne urbanističke dokumentacije u skladu s njim
- ☐ JLS ima važeći prostorni plan i svu potrebnu detaljnu dokumentaciju

**Koji su izvori verifikacije za prethodno pitanje?**

Možete izabrati više od jednog odgovora

- ☐ Prostorni plan
- ☐ Urbanistički plan (za JLS-ove u Federaciji BiH)
- ☐ Regulatorni plan
- ☐ Zoning plan urbanistički plan (za JLS u Republici Srpskoj)
- ☐ Odluke i ostala relevantna dokumentacija vezana za proces izrade prostorno-planske dokumentacije
- ☐ Uspostavljen e-registar važeće prostorno-planske dokumentacije, dostupan zainteresiranoj javnosti

(n)	Bodovi	Metod verifikacije
	0	<input type="checkbox"/> Etički kodeks, javno dostupan građanima putem web stranice, brošura
nadležno oja se tužbe i mjere	25	<input type="checkbox"/> Odluka o imenovanju etičkog odbora/komisije
dbor koji se žbe i tek u/skupštini	50	<input type="checkbox"/> Na web stranici dostupni obrasci za podnošenje prigovora građana etičkom odboru/komisiji na kršenje etičkog kodeksa od strane vijećnika/odbornika
dbor koji se ma vezanim odnosima vijećnici	75	<input type="checkbox"/> Izvještaji etičkog odbora/komisije i dokazi o pratećim radnjama ili nepostojanju istih
travalo na ks i etički e principe ktivno se tiču etičkog	100	<input type="checkbox"/> Pitanja za koja je etički odbor/komisija odgovoran i/ili ima nadležnost da djeluje uključuju: promociju, preventivne akcije i mjere koje se odnose na borbu protiv diskriminacije, sprečavanje seksualnog uznemiravanja, itd.  <input type="checkbox"/> Dokazi o učešću na obukama koje se tiču etičkog kodeksa  <input type="checkbox"/> Zapisnici sa sjednica etičke komisije/odbora, komisije za



# The Tool for Digital Readiness in Local Self-Government Units/Public Administration Organizations

- It is self-assessment tool for the creation of a Digital Transformation Roadmap;
- 9 area, 106 questions;
- Piloted in 5 LGU.

.





Upitnik za procjenu digitalne spremnosti institucije

Cyber sigurnost, privatnost i otpornost	3.00	0	0	0
---	------	---	---	---



Prioriteti i mjere za Mapu puta digitalne transformacije

UPUTA: Ispod se nalaze mjere koje ste definirali na prethodnom sheet-u s pojedinim prioritetima.



Vizija digitalne transformacije institucije

Uspostavljanje otvorene i pristupačne uprave s visokokvalitetnim digitalnim javnim uslugama i boljom digitalnom komunikacijom između institucije i interesnih skupina uz poboljšanje administrativne i operativne efikasnosti kroz digitalnu transformaciju

Prioriteti, principi i mjere prema stubovima digitalne transformacije

Stub digitalne transformacije	Management	Kodirajući ocijenjeni dijelovi	Reforma javne uprave	Organizacijska kultura i vještine zaposlenika	Tehnološka infrastruktura	Infrastruktura podataka, strategija i upravljanje	Cyber sigurnost, privatnost i otpornost	Partni odnos	Digitalni i inovacijski ekosistem
Prioriteti →	Jasna vizija, liderstvo i upravljanje digitalnom strategijom	Pružanje agilnih i postupačnih usluga visokog kvaliteta u skladu sa stvarnim potrebama korisnika uz povećan angažman javnosti i otvoreno učešće građana i poslovnih subjekata u dizajniranju e-usluga institucije	Optimizacija procesa za digitalnu ispunjivost i održivost slijedeći princip digital by default	Obuka zaposlenika s ciljem razvijanja digitalnih vještina i stvaranje kulture, saradnje, razmjene znanja, inovacija i kreativnosti u cijeloj instituciji kao osnov za kontinuirana poboljšanja	Konkretnje <i>whole-of-institution</i> i <i>whole-of-government</i> standardizirane tehnološke i podatkovne infrastrukture	Poboljšanje sposobnosti prikupljanja, analize i dijeljenja podataka koristeći nove tehnologije i princip once-only	Uspostava protokola i BCP kako bi se osigurala sigurnost i privatnost i minimizirali rizici od bilo kakvih cyber prijetnji	Transparentnost donošenja odluka i pružanja javnih usluga	Razumijevanje postojećeg digitalnog ekosistema i podsticanje inovacija, obrazovanja i poduzetništva u BiH
M j e r e	1	Donijeti strategiju s jasnom vizijom DT.	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	5	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0	0
	8	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0
	10	0	0	0	0	0	0	0	0
	11	0	0	0	0	0	0	0	0
	12	0	0	0	0	0	0	0	0
	13	0	0	0	0	0	0	0	0
	14	0	0	0	0	0	0	0	0
	15	0	0	0	0	0	0	0	0

oslenika

# LESSONS LEARNED

## LESSON 1

Listen to each other, whether in the team or not.

## LESSON 2

We are the best, we want to see how others are doing.

## LESSON 3

People are like unpolished diamonds in every organization.

# Thank you!

- [kenan.avdagic@parco.gov.ba](mailto:kenan.avdagic@parco.gov.ba)
- [goran.stefatic@undp.org](mailto:goran.stefatic@undp.org)
- [s.tajisic@adu.vladars.rs](mailto:s.tajisic@adu.vladars.rs)
- [samra.ljuca@adsfbih.gov.ba](mailto:samra.ljuca@adsfbih.gov.ba)