



Broj: 03-1-28-4-1334/25

Upravno vijeće Službe za zapošljavanje Hercegovačko-neretvanske županije-kantona na sjednici održanoj 22.12.2025. godine utvrđuje:

PROGRAM

rada Službe za zapošljavanje HNŽ-HNK u 2026. godini

Opće napomene

Služba za zapošljavanje HNŽ-HNK (u daljnjem tekstu: Služba) registrirana je kod nadležnog suda kao javna ustanova čiji su poslovi od posebnoga društvenog interesa. Ti su poslovi utvrđeni Zakonom o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba, Odlukom o osnivanju Službe te Statutom Službe.

Njihov se sadržaj osobito odnosi na: vođenje evidencija u području zaposlenosti i zapošljavanja, informiranje nezaposlenih i drugih osoba o mogućnostima zapošljavanja, posredovanje pri zapošljavanju, rješavanje prava na temelju nezaposlenosti, posredovanje pri zapošljavanju u inozemstvu i zapošljavanje stranaca, provođenje međunarodnih konvencija i međunarodnih sporazuma u području zapošljavanja, organiziranje profesionalnog usmjeravanja i stručnog osposobljavanja nezaposlenih osoba, praćenje demografskih kretanja na tom području, donošenje programa i planova za ostvarivanje utvrđene politike zapošljavanja te suradnju s obrazovnim ustanovama radi usklađivanja obrazovnih programa s kadrovskim potrebama poslodavaca.

Donošenjem Zakona o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba došlo je do preustroja ranijih službi zapošljavanja u Federaciji BiH, pa su formirane županijske službe za zapošljavanje i Federalni zavod za zapošljavanje.

Služba za zapošljavanje u našoj županiji formalno je utemeljena donošenjem Odluke o osnivanju Službe za zapošljavanje Hercegovačko-neretvanske županije broj: 02-01-VI-036/02 od 28. 3. 2002. godine („Službene novine HNŽ/HNK”, broj 2/02), ali je iz više razloga praktično počela s radom 1. 7. 2003. godine.

Služba djeluje na području sljedećih općina: Čapljina, Čitluk, Jablanica, Konjic, Neum, Prozor-Rama, Ravno i Stolac, gdje ima svoje organizacijske dijelove – podružnice, te na području grada Mostara kroz dva odjeljenja.



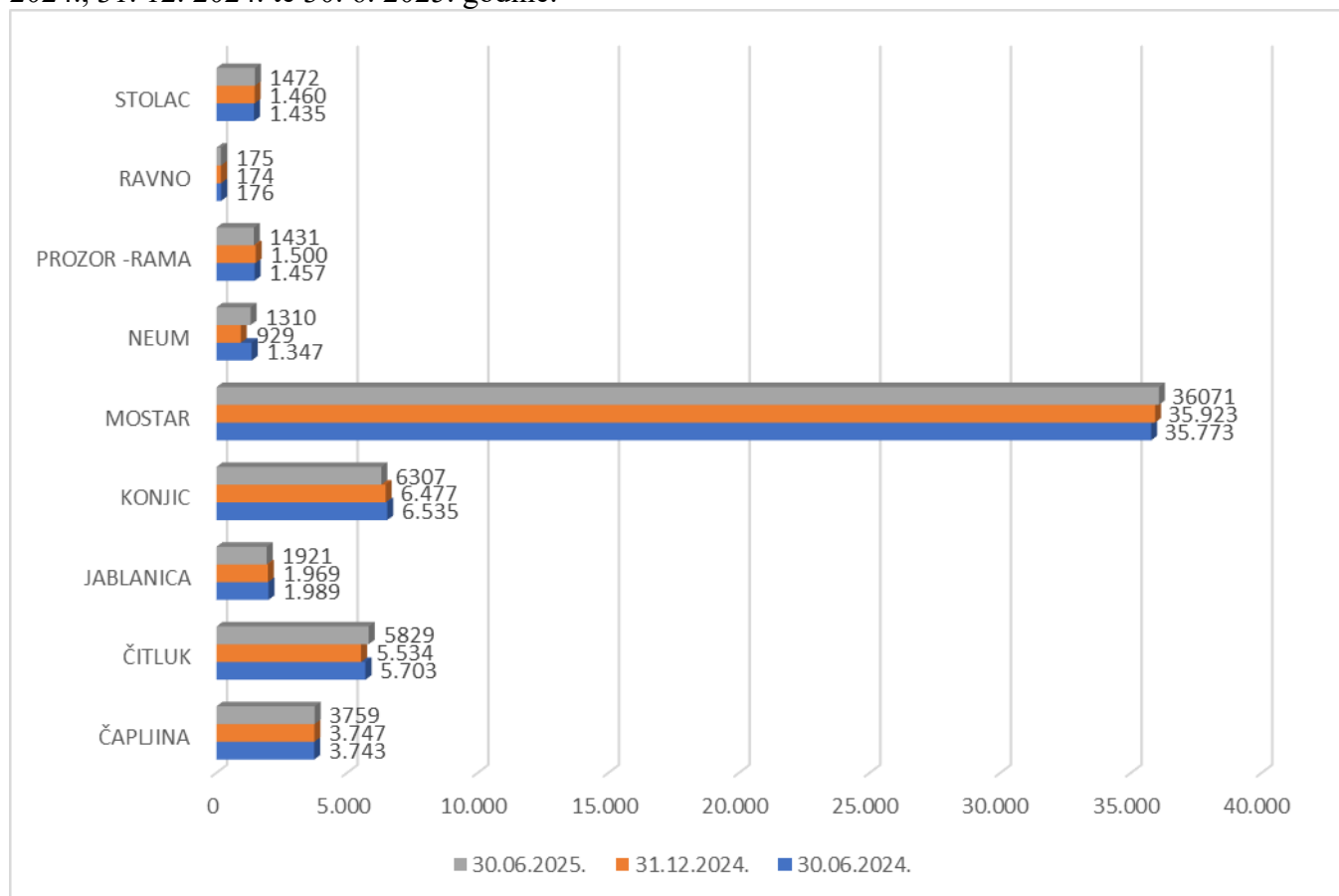
Uvod

Na dan 30. 6. 2025. godine u evidenciji nezaposlenih osoba bilo je 23.507 osoba. U odnosu na kraj 2024. godine (kada se na evidenciji nalazilo 24.440 nezaposlenih osoba), smanjen je broj za 933 osobe, odnosno za 3,8 %.

U prvoj polovici 2025. godine, prema različitim temeljima, iz evidencije je izbrisano 5.531 nezaposlena osoba, što je za 2,5 % manje u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Od toga broja, 74,9 % odnosi se na kategoriju onih osoba koje su brisane zbog zaposlenja ili samozapošljavanja. Od ukupnog broja osoba koje su izgubile status nezaposlene osobe, njih 2.904 su žene, tj. 52,5 %.

Prema prikupljenim podacima na području koje pokriva Služba, krajem lipnja 2024. godine djeluje 8.281 poslovni subjekt, a koji ukupno zapošljavaju 58.158 radnika. Navedeni podaci dobiveni su od Porezne uprave Federacije BiH. U odnosu na kraj prethodne godine, radi se o povećanom broju zaposlenih za 907 osoba, odnosno 1,6 %.

Na sljedećoj slici prikazan je broj zaposlenih osoba u HNŽ po općinama na datume 30. 6. 2024., 31. 12. 2024. te 30. 6. 2025. godine:



Problemi u području zapošljavanja ne mogu se rješavati bez koordiniranog pristupa svih sudionika tržišta rada na svim razinama. Porezna politika, obrazovni sustav, demografska politika i aktivna politika zapošljavanja; svi ti oblici djelovanja moraju proći kroz reformu, odnosno trebaju biti u skladu sa zahtjevima tržišta.



Posebnu pozornost treba usmjeriti na starenje opće populacije (koje se očituje i u evidenciji nezaposlenih osoba), potrebu za izgradnjom sustava obrazovanja odraslih osoba u svrhu brzog zadovoljenja potreba tržišta rada i povećanja kompetencija nezaposlenih osoba.

Služba će Programom rada svoje aktivnosti tijekom 2026. godine usmjeriti na zakonskom regulativom propisane poslove i procese, a u skladu sa Strateškim planom Službe za zapošljavanje HNŽ-HNK za razdoblje 2026. – 2028. godine.

Aktivna politika zapošljavanja

Služba će u 2026. godini svoje aktivnosti u oblasti aktivne politike zapošljavanja provoditi kontinuirano uz obvezno usklađivanje sa zakonskim, strateškim i institucionalnim promjenama koje se očekuju tijekom 2026. godine. Poseban značaj imat će primjena novog Zakona o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba, koji je u parlamentarnoj proceduri i čije će usvajanje zahtijevati prilagodbu procedura, evidencija, metodologije rada i načina pružanja usluga.

Fokus aktivnih mjera u 2026. godini bit će poticanje zapošljivosti i zapošljavanja osoba koje se teže uključuju na tržište rada - mladih, dugotrajno nezaposlenih, žena, osoba starijih od 40 godina, osoba bez kvalifikacija i osoba s invaliditetom. Služba će aktivnosti iz ovoga područja provoditi u uskoj suradnji s Federalnim zavodom za zapošljavanje, iz čijih se sredstava financiraju mjere aktivne politike zapošljavanja, te drugim partnerima na tržištu rada.

Utjecaj Službe za zapošljavanje na tržište rada ograničen je financijskim mogućnostima, ali i strukturom nezaposlenih osoba na evidenciji; radi se uglavnom o teže zapošljivim osobama (dugoročno nezaposlene, bez radnog iskustva, bez kvalifikacija, osobe s invaliditetom i slično). Također, evidentna je strukturalna neravnoteža na tržištu rada, odnosno neusklađenost ponude i potražnje za radnom snagom u pogledu zanimanja, obrazovanja, kvalifikacija ili regionalnog rasporeda. Potrebno je unaprijediti obrazovni sustav i prilagoditi ga potrebama gospodarstva kako bi se ta neravnoteža smanjila. Još uvijek je veliki broj osoba koje rade „na crno“, kao i osoba koje gube posao i prijavljuju se na evidenciju nezaposlenih radi ostvarivanja prava na materijalnu i socijalnu sigurnost kroz nadoknade u vidu novčane naknade i zdravstvenog osiguranja.

Na temelju navedenog, realizacija programskih zadataka izravno će ovisiti o raspoloživim sredstvima Službe i o sredstvima Federalnog zavoda za zapošljavanje, kao i drugih izvora.

U 2026. godini, u suradnji s Federalnim zavodom za zapošljavanje, planira se realizacija Programa sufinanciranja zapošljavanja, samozapošljavanja i obuke koji uključuju sljedeće aktivnosti:

- Sufinanciranje zapošljavanja kod poznatoga poslodavca
- Sufinanciranje samozapošljavanja kroz pokretanje Start up biznisa
- Sufinanciranje obuke uz zapošljavanje i bez zapošljavanja
- Sufinanciranje društveno korisnog rada

Ciljna grupa Programa su: mladi, žene, osobe dobi iznad 40 godina, dugotrajno nezaposlene osobe, osobe nižih kvalifikacija ili bez kvalifikacija, osobe s invaliditetom, razvojačeni



branitelji i djeca nezaposlenih razvojačenih branitelja, članovi kućanstava u kojima nijedan član nije zaposlen, Romi i drugi.

Cilj Programa je pružiti podršku u zapošljavanju određenoga broja osoba s evidencije nezaposlenih radi jačanja njihove konkurentnosti i integracije na tržištu rada, sprečavanje dugotrajne nezaposlenosti te stvaranje uvjeta za stjecanje prvog radnog iskustva. Također, pružit će se i podrška u samozapošljavanju tj. registraciji/pokretanju samostalne djelatnosti/gospodarskog društva.

Služba će u suradnji s Federalnim zavodom za zapošljavanje i ostalim partnerima realizirati planirane mjere na području Hercegovačko-neretvanske županije.

U okviru pozicije Zajednički projekti s drugim organizacijama i institucijama Federalnog zavoda za zapošljavanje, Služba će sudjelovati u realizaciji mjera zapošljavanja i obuke u projektima Sufinanciranje zapošljavanja djece šehida/poginulih branitelja i Sufinanciranje zapošljavanja djece ratnih vojnih invalida, u suradnji s Vladom HNŽ.

Posredovanje u zapošljavanju

U 2026. godini aktivnosti posredovanja u zapošljavanju provodit će se u skladu sa Strateškim planom Službe 2026. – 2028. Posredovanje u zapošljavanju ostaje jedna od ključnih funkcija Službe, a cilj je intenzivirati suradnju s poslodavcima, povećati broj objavljenih slobodnih radnih mjesta preko Službe, te unaprijediti procese selekcije kandidata i povezivanja ponude i potražnje na tržištu rada.

Radit ćemo na jačanju proaktivnog pristupa poslodavcima, kroz redovito prikupljanje informacija o potrebama za radnom snagom, pružanje usluga profesionalne selekcije te brže i učinkovitije povezivanje poslodavaca s raspoloživim nezaposlenim osobama.

Tijekom 2026. godine započet će i puna primjena Garancije za mlade u Federaciji Bosne i Hercegovine, čija se priprema odvijala tijekom 2023., 2024. i 2025. godine, a čijom implementacijom upravlja Ministarstvo civilnih poslova u suradnji s nadležnim entitetskim institucijama. Služba za zapošljavanje HNŽ-HNK bit će jedna od pilot-institucija u Federaciji, te će se implementacija Garancije za mlade provoditi u Podružnici Čitluk. Garancija za mlade obuhvaća niz usluga kroz četiri faze: identifikaciju mladih u NEET statusu (koji nisu u obrazovanju, zaposlenju ili obuci), informiranje i uspostavljanje kontakta, savjetovanje i izradu individualnog plana te pružanje kvalitetne ponude za zapošljavanje, nastavak obrazovanja, obuku ili stažiranje u roku od četiri mjeseca od ulaska mlade osobe u status nezaposlenosti. Implementacija ovog programa zahtijevat će značajnu prilagodbu procesa rada Službe, uključujući intenzivniji savjetodavni rad, profiliranje i individualizirano planiranje, kao i usku suradnju s lokalnim poslodavcima, obrazovnim institucijama i organizacijama civilnog društva. U 2026. godini očekuje se operativno testiranje modela Garancije za mlade kroz uzastopnu primjenu svih faza programa, nadzor i praćenje učinaka te izrada preporuka za širenje implementacije u narednim godinama. U skladu sa strateškom orijentacijom Službe i ciljevima Garancije za mlade, prioritet će biti rad s NEET populacijom do 30 godina, uz nastojanje da im se ponudi održiva i pravodobna podrška ka zapošljavanju ili obrazovanju.

Aktivnosti će uključivati i unaprjeđenje suradnje s obrazovnim ustanovama, što obuhvaća sudjelovanje u reformskim procesima, usklađivanje upisnih politika s potrebama tržišta rada te promociju cjeloživotnog učenja. Radit ćemo i na jačanju lokalnih partnerstava, uključujući



formiranje i aktiviranje lokalnih vijeća za zapošljavanje i organizaciju godišnjih foruma lokalnog razvoja, radi jačanja multisektorske suradnje na tržištu rada.

Ove aktivnosti doprinose strateškom opredjeljenju Službe da posredovanje u zapošljavanju postane glavni, profesionalizirani i proaktivni mehanizam pružanja usluga nezaposlenim osobama i poslodavcima, uz povećanje transparentnosti, učinkovitosti i ishoda zapošljavanja.

Služba će tijekom 2026. godine nastaviti ulagati u obuku i stručni razvoj savjetodavaca i drugih radnika Službe, kako bi se osigurala kvaliteta i profesionalnost u procesu posredovanja.

Zapošljavanje stranaca

Jedna od nadležnosti Službe je provođenje procedure za izdavanje radnih dozvola za osobe koje nemaju državljanstvo BiH. Kvotu odobrenih radnih dozvola za svaku godinu utvrđuje Vijeće ministara BiH, a postupak izdavanja dozvola provodit će se u skladu s važećom zakonskom regulativom, podzakonskim aktima i propisanom procedurom. Tijekom 2026. godine Služba će osigurati pravodobnu i profesionalnu obradu zahtjeva poslodavaca i stranih državljana, uz dosljedno vođenje evidencija, poštivanje rokova i kontrolu ispunjenosti zakonom propisanih uvjeta. Posebna pozornost bit će posvećena praćenju potreba tržišta rada i pravodobnoj komunikaciji s nadležnim institucijama kako bi se osiguralo zakonito i transparentno zapošljavanje stranih radnika.

Priznavanje prava na profesionalnu rehabilitaciju

U skladu s člankom 12. Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju osoba s invaliditetom („Službene novine Federacije BiH“, broj 9/10), Služba će i u 2026. godini obavljati poslove priznavanja prava na profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom. Budući da se provođenje profesionalne rehabilitacije financira iz sredstava Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, dinamika realizacije aktivnosti ovisit će o programima koje Fond bude provodio u 2026. godini. Služba će nastaviti pravodobno rješavati zaprimljene zahtjeve, pružati stručne informacije korisnicima i upućivati ih na ovlaštene institucije i organizacije. Poseban naglasak bit će na unaprjeđenju kvalitete usluga, boljoj koordinaciji s ustanovama koje provode rehabilitacijske programe i jačanju podrške osobama s invaliditetom s ciljem njihove veće uključenosti na tržište rada.

Profesionalno usmjeravanje

Služba će i u 2026. godini nastaviti intenzivan rad u području profesionalnog usmjeravanja, po čemu je već prepoznata od strane obrazovnih ustanova, učenika, roditelja i stručne javnosti. Programi profesionalnog informiranja, psihološkog testiranja i savjetovanja bit će dodatno modernizirani i prošireni, s ciljem povećanja obuhvata korisnika i unaprjeđenja kvalitete usluga. U skladu sa strateškim prioritetima, Služba će raditi na inoviranju metoda profesionalnog usmjeravanja, zasnivanju na suvremenim pristupima karijernom razvoju i jačanju suradnje sa školama i drugim relevantnim institucijama. Poseban naglasak bit će na profiliranju nezaposlenih osoba prema stupnju zapošljivosti. U skladu s novim zakonskim rješenjima, Služba će za svaku nezaposlenu osobu izrađivati individualni plan zapošljavanja, što će zahtijevati intenzivniji savjetodavni rad i unaprjeđenje kompetencija savjetodavaca. Ovo će značajno doprinijeti kvalitetnijem posredovanju i pružanju ciljane podrške nezaposlenim osobama, te boljem povezivanju s poslodavcima.



Profesionalno usmjeravanje će se nastaviti razvijati kao jedna od najprepoznatljivijih usluga Službe. Aktivan rad sa školama, učenicima, roditeljima i mladima bit će usmjeren na informiranje o obrazovnim i profesionalnim mogućnostima, uz provođenje psihološkog testiranja i savjetovanja. Posebna pozornost bit će posvećena mladima uključenim u Garanciju za mlade kako bi se osiguralo kvalitetno savjetovanje i planiranje prelaska iz obrazovanja u svijet rada.

Tijekom 2026. godine Služba će nastaviti pružati usluge djeci s invaliditetom pri upisu u srednju školu, kroz procjene i davanje stručnih mišljenja o nastavku školovanja, u skladu s propisanom procedurom.

Obuke i stručno usavršavanje radnika Službe

Kontinuirano organiziranje internih treninga način je da se dugoročno osigura održivost razvoja ljudskih potencijala unutar Službe. Radit će se na unaprjeđenju vještina i tehnika rada s nezaposlenim osobama i poslodavcima te korištenju potrebnih informatičkih alata.

U svrhu poboljšanja interne komunikacije i razmjene informacija organizirat će se redoviti sastanci s voditeljima podružnica na kojima će se raspravljati o tekućim problemima i na koncu razmjenjivati informacije. Osim uspostavljanja interne komunikacije, mjesečni sastanci s voditeljima podružnica služit će prikupljanju informacija s terena kako bi se određeni procesi rada mogli unaprijediti i ažurirati, a to se prvenstveno odnosi na procese posredovanja i individualnog savjetovanja nezaposlenih osoba.

Prepoznali smo potrebu za uspostavljanjem standarda znanja i vještina za radnike koji se bave savjetodavnim radom. Planiramo uspostaviti sustav za obuku i polaganje završnog ispita za stručnog suradnika za posredovanje pri zapošljavanju i uspostavljanje mentorstva u procesu obuke radnika te ćemo u 2026. godini uspostaviti temeljne elemente procesa.

Sudjelovanje u projektima i aktivnostima organiziranim od strane partnerskih institucija i organizacija

Kao i u dosadašnjem radu, i u 2026. godini Služba će sudjelovati u svim aktivnostima i projektima koji se budu provodili u suradnji s Federalnim zavodom za zapošljavanje i drugim partnerima (nevladine organizacije, javni i privatni sektor) a koji mogu doprinijeti razvoju stručnih i radnih kapaciteta djelatnika Sektora te koji budu usmjereni na ostvarivanje strateških prioriteta Službe.

U 2023. i 2024. godini aktivno smo radili na pripremi Akcijskog plana za implementaciju Programa Garancija za mlade na pilot lokacijama u FBiH za razdoblje 2024. – 2027. U 2026. godini očekujemo prve aktivnosti usmjerene na implementaciju navedenog Akcijskog plana, što podrazumijeva niz sinkroniziranih reformi u radu Službe.

U suradnji sa Svjetskom bankom provest ćemo niz aktivnosti usmjerene na digitalizaciju usluga Službe, koje će, pored tehnoloških unaprjeđenja, zahtijevati i aktivnosti na povećanju znanja i vještina radnika Službe.



Evidencije, analize i informiranje

Tijekom 2026. godine očekuje se prijavljivanje 10.000 osoba u evidenciju nezaposlenih osoba, i to: redoviti prirast pristigle generacije iz odgojno-obrazovnog sustava po završetku ili prekidu školovanja (studiranja) - 1.100 osoba; prirast kao posljedica ekonomskog i tehnološkog viška izazvanog recesijom i općenito prestankom radnog odnosa – 7.800 osoba; povratnici iz zemlje i inozemstva – 300 osoba; pojačano prijavljivanje zbog socijalnog položaja i ostvarivanja određenih prava na temelju donesenih zakona (razvojačeni, porez na dohodak, subvencije, socijalna davanja) – 200 osoba; osoba koje nisu izravno zainteresirane za konkretno zaposlenje, i ostalih razloga - 600 osoba. Evidentirat će se predviđeni broj novoprijavljenih osoba sa svim potrebnim obilježjima, prikupiti obrasce i evidentirati podatke u procesu zasnivanja radnog odnosa, prikupiti obrasce i podatke o prestanku radnog odnosa.

Prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba, ali i Pravilniku o evidencijama u području zapošljavanja, plan je kreirati, izraditi, tiskati i distribuirati sredstva evidencija (registre, kartone, obrasce i razne druge tiskalice).

Tijekom 2026. godine planira se nastaviti s tehničkim i funkcionalnim unaprjeđenjima informacijskog sustava Carmen, s ciljem osiguravanja stabilnog rada i postupnoga prilagođavanja suvremenim tehnološkim rješenjima. U skladu s dosadašnjim razvojem, sustav će se i dalje tehnički osvježavati, osobito kroz dorade postojećeg programskog koda koje doprinose sigurnijem, bržem i pouzdanijem radu aplikacije. U tom okviru obavljat će se usklađivanje korištenih tehnologija s novijim verzijama programskih okruženja te optimizacija pojedinih modula gdje se ukaže potreba tijekom redovitog rada.

Planirano je postupno nadopunjavanje tehničkih smjernica i pravila koja su ranije uspostavljena, a koja se odnose na jedinstven pristup korisničkom sučelju, održavanje šifarnika te provedbu tehničke dokumentacije. Kroz ove aktivnosti nastoji se dodatno urediti i pojednostaviti aplikacijsku strukturu, radi lakšeg održavanja i dosljednijeg razvoja novih funkcija koje će se javljati u budućem radu.

Nastavit će se i primjena metodologije razvoja koja je posljednjih godina uspostavljena, a odnosi se na korištenje React okruženja za izgradnju korisničkih funkcionalnosti i primjenu modularnog pristupa u programiranju. U istome smislu nastaviti će se rad u NET okruženju na poslužiteljskoj strani aplikacije, uz naglasak na urednije strukturiranje programskih cjelina, učinkovitiju obradu podataka i stabilnije povezivanje s bazom. Ovakav pristup omogućit će kvalitetnija proširenja sustava te lakšu prilagodbu izmjenama u poslovnim procesima.

Sustav Carmen će i tijekom 2026. godine zadržati postojeću strukturu baze podataka, uključujući postojeće relacije i procedure, dok će se sve nove dorade prilagođavati toj arhitekturi kako bi se očuvao kontinuitet rada i stabilnost podataka. Ovakvo rješenje ostaje nužno zbog opsega evidencija i operativnog značaja podataka koji se svakodnevno koriste.

U okviru redovitog održavanja provodit će se nadzor rada aplikacije, uklanjanje tehničkih poteškoća, prilagodbe dijelova sustava prema potrebi te usklađivanje aplikacije s razvojem tehnoloških okruženja i radnih procesa. Po potrebi će se obnavljati i oprema koja podržava rad Carmen sustava, osobito u slučajevima kada postojeća oprema dostigne kraj radne funkcionalnosti. Provedbom navedenih aktivnosti nastaviti će se postupno tehnološko jačanje



informacijskog sustava Carmen, uz očuvanje njegove stabilnosti i osiguravanje tehničkih uvjeta za daljnji razvoj u narednim razdobljima, sukladno potrebama Službe.

Na temelju prikupljenih podataka, Služba će u kontinuitetu pratiti i analizirati kretanja na području zaposlenosti, nezaposlenosti i procesa zapošljavanja, utvrđivati pojave i tendencije te o tome obavještavati nadležna državna tijela i druge zainteresirane subjekte. U tome smislu, radit će se tematsko-problemske analize, redoviti i periodični statističko-informativni pregledi s prijedlozima mjera za rješavanje uočenih, izraženih i konkretnih problema iz područja zapošljavanja.

U skladu s praksama iz europskih zemalja, u 2026. godini nije planirano anketno ispitivanje tržišta rada. Takve aktivnosti provodit će se svake druge godine, dok će dokument o tržištu rada za 2026. godinu biti izrađen u skladu s dostupnim administrativnim podacima.

Za ostvarivanje ukupnih zadaća Službe, nužno je razvijati informativnu funkciju. Naime, bez potpunog i pravodobnog informiranja o bitnim pitanjima na području zapošljavanja, kako za odgovorna državna tijela i zainteresirane ustanove i institucije, tako i za poslodavce i širu javnost, ne mogu se postići zadovoljavajući rezultati u ostvarivanju postavljenih zadaća Službe. U okviru toga područja planirano je izdavanje i distribucija glasila Službe „Informativni pregled” po potrebi te izrada i objava mjesečnog „Statističkog biltena” (12 brojeva). Nastavit će se suradnja s ustanovama javnog informiranja s ciljem utvrđivanja načina i vremena prezentacije rada Službe i aktualnih pitanja koja su od širega društvenog značaja na području zaposlenosti i zapošljavanja. Redovito će se pratiti informacije i priopćenja objavljena u sredstvima javnog informiranja, a u vezi sa zapošljavanjem. Mrežnu stranicu Službe modernizirat ćemo i na taj način učiniti informacije dostupnijima korisnicima naših usluga.

Služba će u 2026. godini obaviti sljedeće poslove iz oblasti vođenja evidencija na području zapošljavanja: u sredstva evidencija uvesti predviđeni broj novoprijavljenih osoba; izvršiti preregistraciju nezaposlenih osoba u skladu sa zakonskom regulativom; prikupiti obrasce potreba za radnicima; prikupiti obrasce prijava prestanka radnog odnosa i obraditi podatke o njima; sve podatke iz obrazaca unijeti u datoteku podataka i redovito izlistavati izlazne informacije; tiskati potreban broj sredstava evidencija: registara, kartona, obrazaca i knjiga evidencije; pripremiti potrebne naputke za popunjavanje sredstava za vođenje evidencija; prikupiti obrasce, unijeti podatke i automatski ih obraditi u okviru ankete o istraživanju tržišta rada; obaviti kontrolu vođenja evidencija u podružnicama.

I dalje će se raditi na poboljšanju suradnje sa Službom za statistiku, Poreznom upravom i Fondom mirovinskog i invalidskog osiguranja, a s ciljem prikupljanja podataka o zaposlenima. U skladu sa Zakonom o jedinstvenom sustavu registracije, kontrole i naplate doprinosa, provodit ćemo naputke za njegovu primjenu te inicirati njihovu nadogradnju zbog uočenih nedostataka.

Predviđene su opsežne aktivnosti u području izvješćivanja, analize i programiranja. Neke od njih su: izrada Izvješća o radu Službe za 2025. godinu, izrada Programa rada Službe za 2027. godinu, revizija Strateškog plana Službe te izrada periodičnih izvješća i informacija za nadležna državna tijela i zainteresirane subjekte.



Organizacijski, pravni i opći poslovi

Tijekom 2026. godine, u području organizacijskih, pravnih i općih poslova, planirana je priprema 12 sjednica Upravnoga vijeća te izrada svih materijala s tih sjednica (zapisnici, odluke, zaključci).

Planirana je i priprema oko 16 sjednica Povjerenstva za javne nabave, kao i izrada svih materijala s tih sjednica (objave, obavijesti, zapisnici, izvješća, preporuke, odluke, ugovori, obavijest o dodjeli Agenciji za javne nabave).

U području materijalno-pravne zaštite očekuje se izrada oko 8.500 rješenja, i to: 7.800 rješenja u prvom stupnju o utvrđivanju prava na novčanu naknadu te oko 1.700 rješenja o nastavku korištenja novčane naknade, prestanku prava, obustavi postupka i sl., a u skladu sa Zakonom o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba.

Poduzet će se sve radnje za pokretanje sudskog postupka protiv četrdesetak nezaposlenih osoba radi povrata novčane naknade za vrijeme nezaposlenosti, prema rješenjima o prestanku prava na novčanu naknadu kojima je utvrđena obveza vraćanja neutemeljeno primljenog iznosa („preklapanje” novčane naknade s radnim odnosom, mirovinom i sl.). Također će se zaključiti oko deset ugovora o povratu primljenog iznosa novčane naknade u mjesečnim obrocima (zbog „preklapanja” novčane naknade s radnim odnosom, mirovinom i sl.).

Provest će se postupci i drugostupanjskom tijelu dostaviti oko 30 žalbi na prvostupanjska rješenja, nakon prethodnog razmatranja.

Očekuje se da će u 2026. godini oko 450 osoba steći pravo na uplatu doprinosa za mirovinsko i invalidsko osiguranje radi ispunjavanja uvjeta za mirovinu i brisanja iz evidencije nezaposlenih, te će se provesti postupak uplate doprinosa za nezaposlene osobe kojima nedostaje do tri godine staža osiguranja.

Nastavit će se obavljati svi poslovi u vezi s provedbom međunarodnih konvencija, međunarodnih sporazuma i administrativnih sporazuma za njihovo provođenje, s ciljem razmjene podataka i ostvarivanja prava iz materijalnog osiguranja, te će se pružati pravna pomoć nezaposlenim osobama radi ostvarivanja njihovih prava kod Službe.

U 2026. godini pripremit ćemo i usvojiti sljedeće pravilnike: Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu Službe, Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji poslova i radnih zadataka Službe, Pravilnik o materijalnom poslovanju Službe, Pravilnik o rashodovanju i likvidaciji stalnih sredstava Službe te Pravilnik o vlastitim prihodima Službe. Također, pripremit ćemo i donijeti Metodologiju izrade i donošenja Financijskoga plana Službe i izraditi Uputu o jednoobraznosti.

Tijekom godine, svi postojeći pravilnici Službe bit će ažurirani u skladu s važećom zakonskom regulativom.

Nadalje, potrebno je pripremiti i usvojiti podzakonske akte u skladu sa Zakonom o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba Hercegovačko-



neretvanske županije, s obzirom na to da se očekuje da će tijekom 2026. godine biti usvojen novi zakon, pripremiti i donijeti Plan prijema vježbenika za 2026. godinu, te pripremiti i donijeti Plan korištenja godišnjeg odmora za 2026. godinu.

Iz područja personalnih poslova, planira se izrada odgovarajućih rješenja o utvrđivanju prava zaposlenika iz radnog odnosa (ugovori o radu, pravo na godišnji odmor, odsutnost s posla, troškovi prijevoza, pravo na razne vidove naknada i sl.). Ažurirat će se evidencije o radnicima i drugim osobama angažiranim na radu te će se uskladiti elektroničko vođenje evidencije o radnom vremenu s Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja evidencija o radnicima i drugim osobama angažiranim na radu („Službene novine FBiH”, br. 92/16), a doradit će se i aplikacija Panteon. Također, izradit će se ovlaštenja za poduzimanje pojedinih radnji.

Obavit će se svi poslovi oko oglašavanja i izbora najpovoljnijega ponuđača za:

- nabavu roba (nabava potrošnog materijala i materijala za održavanje higijene; pretplata na Službene novine, Službeni glasnik i stručni tisak (pisane i elektroničke); nabava rezervnih dijelova za vozila Službe; nabava guma; nabava roba za tekuće održavanje (prozora, vrata, stakala, žarulja, filtera za aparat za vodu i sl.); nabava cvijeća i cvjetnih aranžmana; nabava sokova, pića i napitaka; nabava uredskog namještaja, pretplata na dnevni i tjedni tisak; nabava dijelova za održavanje sustava tehničke zaštite objekata i videonadzora; nabava uredskog materijala i sitnog inventara; nabava goriva; nabava računalne opreme s pripadajućom opremom (računala, pisači, kopirni uređaji, rezači papira itd.); nabava dijelova za održavanje računala i kopirnih uređaja; nabava roleta za uredske prostorije; nabava ukrasa povodom blagdana za poslovne prostorije Službe; nabava stručne literature; nabava dijelova za održavanje sustava grijanja i hlađenja; nabava alata za održavanje poslovnih prostorija; nabava novogodišnjih paketića za djecu; nabava fiksnih i mobilnih telefona; nabava klima-uređaja; nabava poslovnih darova; nabava arhivskih polica; nabava rasvjete i rasvjetnih tijela za Središnju službu i podružnice)
- nabavu usluga (usluge održavanja računala i računalne opreme; dogradnja, unaprjeđenje, prilagodba i održavanje programa Carmen; obnova licence za program materijalno financijskoga poslovanja (Panttheon); usluge stručne izobrazbe (simpoziji, seminari, razne obuke itd.); bankarske usluge; nabava usluge obveznog objavljivanja obavještenja iz postupaka javnih nabava; održavanje sustava VPN-a i umrežavanje podružnica i Središnje službe; nabava usluge naplate cestarina na autocestama; usluge odvoza i deponiranja kabastog otpada; usluge servisiranja i održavanja vozila; nabava usluga produženja zakupa domena; usluge javnog oglašavanja; najam parkirnog mjesta za vozilo Službe; nabava godišnjih karata MO Parkinga; usluge uređenja zelenih površina; usluge osiguranja imovine; nadzor nad građevinskim radovima; usluge pranja vozila; usluge osiguranja vozila; usluge autoodgovornosti i kasko osiguranja vozila; usluge održavanja i unaprjeđenja sustava financijskog upravljanja i kontrole; bojenje i gletanje zidova podružnica; osiguranje radnika; usluge tiskanja; održavanje opreme za videonadzor; održavanje alarmnog sustava; usluge izrade projektne dokumentacije za građevinske radove; održavanje DMS sustava; održavanje telefonske centrale; usluge održavanja poslovnih prostorija, sitni popravci (zamjena ili



popravlak prozora, vrata, stakala, žarulja, roleta i slično); servisiranje i čišćenje klima-uređaja; periodični pregled električnih i gromobranskih instalacija; ostale stručne usluge; izvanredne i žurne sanacije; usluge nabave, ugradnje i održavanja elektroinstalacija i vodoinstalacija (el. kablovi, vodovodne cijevi, sanitarije); uređenje parkirališta Službe; usluge održavanja novogodišnje priredbe za djecu i ostalih kulturnih događanja; revizija financijskih izvješća; usluge deratizacije poslovnih prostorija; usluge servisiranja protupožarnih aparata.)

- nabava radova (građevinski radovi)

Nastavit će se obavljati i redovite aktivnosti prijema, otpreme i arhiviranja pošte; redovito će se arhivirati spisi u skladu s važećim propisima te provoditi digitalizacija arhivske građe; prema potrebi će se izvoditi sitni popravci i tekuće održavanje u Središnjoj službi i podružnicama, kao i svi drugi tekući poslovi iz djelokruga rada Službe.

Redovito će se vršiti arhiviranje spisa u skladu s važećim propisima te će se vršiti digitalizacija arhivske građe.

Nastavit će se suradnja s odvjetničkim uredom u vezi s uknjižbom poslovnih prostora Službe.

Interna revizija

Internu reviziju u Službi obavlja Jedinica za internu reviziju, koja je uspostavljena u skladu sa Zakonom o internoj reviziji i Pravilnikom o kriterijima za uspostavljanje jedinice za internu reviziju u javnom sektoru FBiH, Pravilnikom za internu reviziju Službe, broj 017-1-02-4-226-36/18 od 12. 12. 2018. godine, Poveljom o radu interne revizije Službe, broj 01-3-14-17-1021/18 od 23. 8. 2018. godine, te Odlukom o izmjeni Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji poslova i radnih zadataka, broj 01/02-1-2723/11 i broj 05-1-32-1-1729/15. Jedinica za internu reviziju pruža podršku Službi u ostvarivanju ciljeva osiguravajući sustavan i discipliniran pristup procjeni i poboljšanju učinkovitosti upravljanja rizikom, kontrolama i procesima upravljanja.

U 2026. godini, Jedinica interne revizije obavljat će aktivnosti koje doprinose ostvarenju strateških ciljeva Službe. Obuhvatit će sljedeće aktivnosti:

- donošenje Studije rizika za 2027. godinu;
- donošenje Strateškog plana interne revizije za razdoblje 2027. - 2029. i Godišnjeg plana za 2027. godinu na temelju Studije rizika;
- provođenje revizija u skladu s Godišnjim planom za 2026. godinu (uz suglasnost ravnatelja Službe);
- provođenje ad hoc revizija prema nalogu ravnatelja ili zbog promijenjenih okolnosti;
- ažuriranje baze podataka o preporukama te kontinuirano praćenje provođenja danih preporuka i izrada izvješća o praćenju preporuka;
- izrada polugodišnjeg i godišnjeg izvješća o radu;
- dostavljanje izvješća Jedinice interne revizije ravnatelju;



- suradnja s Centralnom harmonizacijskom jedinicom Federalnog ministarstva financija i Uredom za reviziju institucija u Federaciji BiH u razmjeni izvješća, dokumentacije i mišljenja;
- izrada Izvješća za Centralnu harmonizacijsku jedinicu Federalnog ministarstva financija o revizijama iz 2025. godine;
- izrada Mišljenja interne revizije o sustavu financijskog upravljanja i kontrola za revidirana područja u okviru Izjave o fiskalnoj odgovornosti.

Nastavit će se sudjelovanje na dodatnim edukacijama, seminarima i radionicama iz područja interne revizije, kao i iz drugih područja potrebnih za kvalitetnije obavljanje poslova i zadataka revizora.

Materijalno-financijsko poslovanje

Sredstva za financiranje aktivnosti Službe osiguravaju se u skladu s člankom 45. Zakona o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba, i to iz doprinosa koje uplaćuju poslodavci i radnici; kamata ili prihoda od usluga koje pruža Služba, kao i prihoda od pokretne i nepokretne imovine koju Služba kupi ili stekne u skladu s važećim zakonima.

Sredstva doprinosa usmjeravaju se u iznosu od 30,00 % na račun Federalnog zavoda i 70,00 % na račun županijske Službe za zapošljavanje, a to je regulirano Pravilnikom o načinu uplate javnih prihoda proračuna i izvanproračunskih fondova na teritoriju FBiH.

U Sektoru za materijalno-financijsko poslovanje obavljat će se aktivnosti radi poboljšanja kvalitete i pouzdanosti procesa Službe te osiguravanja sredstava za njezino funkcioniranje.

Primarni zadatak u ostvarivanju prava nezaposlenih osoba iz materijalno-socijalne sigurnosti bit će pravodobno obavljanje obračuna i isplate novčane naknade, zdravstvenog osiguranja i dokupa staža, te izrada zahtjeva za nedostajuća sredstva za materijalno osiguranje nezaposlenih osoba od Federalnog zavoda za zapošljavanje, prema propisanoj proceduri.

Planirane aktivnosti usmjerene na kontinuirano praćenje i primjenu zakonskih propisa te unaprjeđenje kvalitete materijalno-financijskog poslovanja i načina izvješćivanja su sljedeće:

- Obračun i isplata novčane naknade
- Obračun i isplata zdravstvenog osiguranja
- Obračun i isplata dokupa staža
- Izrada zahtjeva za nedostajuća sredstva za materijalno osiguranje nezaposlenih osoba od Federalnog zavoda za zapošljavanje u skladu s propisanom procedurom
- Evidentiranje poslovnih promjena u glavnoj knjizi i pomoćnim knjigama
- Izdavanje naloga za plaćanje
- Formalna i računska kontrola financijske dokumentacije
- Izrada Godišnjeg financijskog izvješća za 2025. godinu na propisanim obrascima, uz prethodno obavljene predzaključne radnje u knjigovodstvu
- Izrada Bilješki uz financijsko izvješće
- Dostava izvješća Upravnom vijeću Službe, Agenciji za obradu podataka, nadležnom ministarstvu u županiji, Federalnom ministarstvu financija i Federalnom zavodu za zapošljavanje



- Izrada tromjesečnih finansijskih izvješća o planiranim i ostvarenim prihodima i primicima te rashodima i izdacima
- Dostava tromjesečnih izvješća Upravnom vijeću Službe, nadležnom ministarstvu u županiji, Federalnom ministarstvu financija i Federalnom zavodu za zapošljavanje
- Izrada potrebnih mjesečnih izvješća za internu uporabu
- Izmjene i dopune postojećih internih akata potrebnih za rad Službe
- Izrada prijedloga izmjena i dopuna Finansijskog plana za 2026. godinu ako bude potrebno
- Organiziranje popisa imovine za 2026. godinu i obavljanje samoga popisa
- Izrada traženih izvješća na zahtjev nadležnog ministarstva, Federalnog zavoda za zapošljavanje i drugih nadležnih tijela
- Praćenje propisa iz oblasti materijalno-financijskog poslovanja
- Priprema podataka za izradu Programa rada za 2027. godinu
- Izrada Finansijskog plana Službe za 2027. godinu
- Ostali tekući materijalno-financijski poslovi.

U cilju razvijanja sustava kontinuirane i planirane edukacije radnika, predviđeno je sudjelovanje na seminarima, radionicama i simpozijima iz područja materijalno-financijskog poslovanja, finansijskog upravljanja i kontrole i ostalih područja u vezi s navedenim oblastima.

Održavanje i razvoj Finansijskog upravljanja i kontrole imat će i u narednom razdoblju značajno mjesto u aktivnostima koje će se provoditi. Neke od njih su: dopuna popisa poslovnih procesa, izrada novih popisa poslovnih procesa, ažuriranje knjige (mape) procesa, utvrđivanje procjena rizika i izrada registra rizika, analiza postojećih i potrebnih kontrola, izrada planova djelovanja za korektivne radnje i izvješćivanje o internim kontrolama, praćenje i procjena sustava, izrada Izjave o fiskalnoj odgovornosti te izrada Godišnjeg izvješća o funkcioniranju sustava Finansijskog upravljanja i kontrole (GI FUK).

Tijekom 2026. godine obavljat će se redovite aktivnosti iz materijalno-financijskog poslovanja, tj. nastaviti će se raditi na poboljšanju i stalnom praćenju zakonskih propisa koji se odnose na sustav finansijskog upravljanja i kontrole. Financijsko upravljanje i kontrola dinamičan je i sveobuhvatan sustav politika, procedura i aktivnosti koje uspostavlja rukovoditelj organizacije s ciljem da se osigura da se utvrđeni ciljevi organizacije ostvare na pravilan, ekonomičan i učinkovit način.

Prema Zakonu o proračunima u Federaciji BiH, Služba će imati obvezu implementacije programskog proračunavanja izvanproračunskih fondova na županijskoj razini od 2028. godine. U skladu s navedenim, Služba će u 2026. godini započeti pripreme aktivnosti radi ispunjavanja novih zahtjeva.

Okvir za praćenje provođenja plana i evaluaciju rezultata

Sustav praćenja izvršenja aktivnosti definiranih strateškim planom i Programom rada omogućava redovit uvid u tijek realizacije aktivnosti, osmišljavanje i uvođenje korektivnih mjera, pravodobno preispitivanje indikatora i očekivanih rezultata te donošenje odluka. Praćenje i evaluacija provodit će se godišnje od strane zaduženih osoba. U donjoj tablici prikazana je veza između Strateškog plana Službe 2026. - 2028. i predviđenih aktivnosti u Programu rada za 2026. godinu.



Strateški cilj 1

Unaprijediti koncept pružanja usluga u posredovanju u zapošljavanju

Strateško pitanje/problem (prioritet)	Mjere	Nositelj	Aktivnost i indikatori
1.1 Uspostaviti optimalan omjer broja savjetodavaca u odnosu na broj nezaposlenih osoba	1.1.1 Izvršiti prilagodbu informacijskog sustava za vođenje evidencija u skladu s novom zakonskom regulativom 1.1.2 Izvršiti reviziju evidencije nezaposlenih osoba i uskladiti je s novom zakonskom regulativom	Sektor za analizu, plan, informiranje i informatiku, u suradnji s podružnicama	1.1.1.1 Napraviti projektni zadatak za prilagodbu informacijskog sustava 1.1.1.2 Izvršiti testiranje prilagodbi 1.1.2.1 Izvršiti reviziju 25 % nezaposlenih osoba
1.2 Unaprijediti proces suradnje s poslodavcima	1.2.1 Uvođenje mehanizma predviđanja potreba tržišta rada (anketiranje) 1.2.2. Uspostaviti partnerske programe obuke i vježbeništva 1.2.3. Organizirati redovite forume i okrugle stolove s poslodavcima	Sektor za posredovanje u zapošljavanju u suradnji s Sektorom za analizu, plan, informiranje i informatiku i podružnicama	1.2.1.1 Izraditi dokument o stanju na tržištu rada na temelju administrativnih podataka 1.2.2.1 Mapirati potencijalna partnerska poduzeća 1.2.2.2 Sklopiti minimalno tri sporazuma s partnerskim poduzećima 1.2.3.1 Organizirati minimalno jedan tematski okrugli stol s poslodavcima
1.3 Jačati kvalitetu i personalizaciju usluga za nezaposlene osobe	1.3.1 Razvoj specifičnih paketa mjera za teško zapošljive skupine nezaposlenih osoba 1.3.2 Proširenje opsega besplatnih usluga savjetovanja i karijernog razvoja	Sektor za posredovanje u zapošljavanju u suradnji s podružnicama	1.3.2.1 Izraditi individualne planove za 25 % nezaposlenih osoba s evidencije 1.3.3.1 Razviti sustav praćenja



	1.3.3 Uspostaviti učinkovite mehanizme za provedbu Garancije za mlade		mladih NEET osoba 1.3.3.2 Razviti minimalno jedan program podrške za mlade NEET osobe
1.4 Poticati cjeloživotno učenje i prilagodbu tržištu rada	1.4.1 Uspostava suradnje s obrazovnim institucijama radi reforme i prilagodbe programa obrazovanja 1.4.2 Godišnje usklađivanje deficitarnih zanimanja s planovima upisa u škole. 1.4.3 Promocija cjeloživotnog učenja	Sektor za posredovanje u zapošljavanju u suradnji s podružnicama	1.4.1.1 Izraditi formu informacije o kadrovskim potrebama na tržištu HNŹ 1.4.1.2 Izraditi proces utvrđivanja liste deficitarnih zanimanja 1.4.3.1 Izraditi bazu ustanova koje isporučuju programe cjeloživotnog učenja – obuke i osposobljavanja
1.5 Jačati partnerstava i lokalni razvoj	1.5.1 Formiranje i osnaživanje lokalnih partnerstava za zapošljavanje 1.5.2 Razviti partnerstva s općinama, gospodarskim komorama, školama i NVO sektorom. 1.5.3 Uspostaviti godišnje forume lokalnog razvoja i zapošljavanja	Sektor za posredovanje u zapošljavanju u suradnji s podružnicama	1.5.1.1 Napraviti analizu postojećeg stanja razvoja lokalnih partnerstava za zapošljavanje u HNŹ 1.5.1.2 Formirati minimalno jedno novo lokalno partnerstvo za zapošljavanje 1.5.2.1 Napraviti prijedloge sporazuma za suradnju i razvoj partnerstva s općinama, gospodarskim komorama, školama i NVO sektorom 1.5.2.2 Potpisati minimalno dva sporazuma o suradnji



Strateški cilj 2

Unaprijediti kvalitetu, učinkovitost i digitalne kapacitete internih procesa Službe

Strateško pitanje/problem (prioritet)	Mjere	Nositelj	Aktivnosti i indikatori
2.1 Razviti održiv i strateški pristup razvoju ljudskih resursa unutar Službe	2.1.1 Provedba kontinuiranih edukacija za djelatnike Službe 2.1.2 Uspostava mentorstva 2.1.3 Uspostava procesa obuke i polaganja završnog ispita za stručnog suradnika za posredovanje pri zapošljavanju 2.1.4 Unaprijediti sustav komunikacije i kretanja dokumentacije	Sektor za pravne, opće i kadrovske poslove u suradnji s ostalim organizacijskim jedinicama Službe	2.1.1.1 Provesti minimalno tri interne obuke 2.1.1.2 Osigurati mogućnost nazočnosti radnika na eksternim obukama 2.1.3.1 Napraviti katalog potrebnih znanja i vještina za radno mjesto stručni suradnik za posredovanje pri zapošljavanju 2.1.3.2 Izraditi proces obuke i polaganja završnog ispita 2.1.4.1 Implementirati korištenje Baze znanja
2.2 Osigurati održivo financiranje i bolju iskorištenost fondova izvanjskih donatora	2.2.1 Uspostaviti sustav praćenja i apliciranja na projektne pozive. 2.2.2 Aktivno aplicirati na EU i IPA fondove i državne programe zapošljavanja. 2.2.3 Razviti bazu potencijalnih donatora i partnera.	Ured ravnatelja u suradnji s ostalim organizacijskim jedinicama Službe	2.2.1.1 Izraditi analizu i modele mogućnosti sudjelovanja Službe u EU i IPA projektima
2.3 Uvesti programsko proračunavanje	2.3.1. Unaprijediti ljudske kapacitete za planiranje programskog proračunavanja 2.3.2. Utvrditi programske strukture Službe 2.3.3. Osigurati tehničko-tehnološku potporu za provođenje programskog proračunavanja	Sektor za materijalno-financijske poslove u suradnji s ostalim organizacijskim jedinicama Službe	2.3.1.1 Nazočiti obukama o konceptima i metodologiji programskog proračunavanja 2.3.1.2 Napraviti plan edukacija radnika Službe



Strateški cilj 3 Izvršiti digitalizaciju usluga Službe prema krajnjim korisnicima			
Strateško pitanje/problem (prioritet)	Mjere	Nositelj	Aktivnosti i indikatori
3.1 Omogućiti digitalni pristup informacijama o radu i uslugama Službe	3.1.1 Izrada funkcionalne digitalne platforme Službe 3.1.2 Otvoriti nove kanale za komunikaciju s korisnicima usluga Službe 3.1.3 Razvoj mobilne aplikacije za korisnike	Sektor za analizu, plan informiranje i informatiku	3.1.2.1 Napraviti analizu mogućnosti i potreba u Carmen sustavu za nove kanale komunikacije 3.1.2.2 Izrada protokola o načinu objavljivanja novih informacija i osvježavanju postojećih na mrežnoj stranici Službe
3.2 Razviti online alate za razvoj karijere za nezaposlene osobe	3.2.1 Razvoj modula za samoučenje 3.2.2 Razvoj modula za izravnu komunikaciju nezaposlenih osoba i poslodavaca	Sektor za analizu, plan informiranje i informatiku u suradnji sa Sektorom za posredovanje u zapošljavanju i podružnicama	3.2.1.1 Napraviti analizu pozitivnih praksi javnih službi za zapošljavanje u području digitalnog samoučenja 3.2.2.1 Napraviti analizu mogućnosti izrade profila korisnika na mrežnoj stranici Službe i njihove međusobne komunikacije