

**PROJEKT:  
VAUČER SHEMA TRENINGA I SAVJETOVANJA ZA  
POSLOVNE SUBJEKTE**

PROVODI



Asocijacija za ekonomski razvitak  
Асоцијација за економски развој  
Regional Economic Development Association

**OPERATIVNI PRIRUČNIK ZA PROJEKT  
„VAUČER SHEMA TRENINGA I SAVJETOVANJA  
ZA POSLOVNE SUBJEKTE“ U REGIJI HERCEGOVINA**

**PROJEKT FINANCIRA**  
**AECID - AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL  
DESARROLLO, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju**



## SADRŽAJ

<b>1. Uvod</b>	<b>3</b>
<b>2. Opseg djelovanja Vaučer sheme u regiji Hercegovina</b>	<b>4</b>
2.1. Ciljevi Vaučer sheme	4
2.2. Osnovni principi	4
2.3. Pojmovi koji se koriste u Priručniku	5
2.4. Pristup i pravila	6
<b>3. Korisnik / Klijent</b>	<b>8</b>
3.1. Glavne ciljne skupine korisnika vaučera / potencijalni klijenti	8
3.2. Na koji način korisnici pristupaju Vaučer shemi	8
3.2.1. Pozivanje ciljnih skupina da se priključe	8
3.2.2. Dobivanje informacija – prva točka susreta s vaučerima	8
3.2.3. Prijavljivanje	8
3.2.4. Odobravanje prijava	9
3.2.5. Sljedeći korak	9
3.2.6. Usluge	9
3.2.7. Trošak usluga i subvencija	9
3.2.8. Obaveze klijenta	10
3.2.9. Prava klijenta	10
<b>4. Pružatelj usluga</b>	<b>11</b>
4.1. Tko je pružatelj usluga	11
4.2. Kako postati akreditirani pružatelj usluga	11
4.3. Akreditacija	11
4.4. Ocjenjivanje konzultanata i specijalista	12
4.5. Obaveze akreditiranih pružatelja usluga	13
4.6. Prava akreditiranih pružatelja usluga	13
4.7. Poništavanje akreditacije	13
4.8. Pritužbe	13
4.9. Poništavanje vaučera	13
<b>5. Procedure i tok dokumentacije u sklopu pružanja usluga putem Vaučer sheme</b>	<b>14</b>
5.1. Faza a.: Prijave korisnika	14
5.2. Faza b.: Postupanje s vaučerom tijekom pružanja usluga klijentu	17
5.3. Procedura pružanja usluga putem Vaučer sheme za start-up poduzeća	19
<b>6. Obuke</b>	<b>21</b>
<b>7. Financijski tok</b>	<b>23</b>
7.1. Procedure i financijski tok	23
<b>8. Pohranjivanje vaučerske dokumentacije</b>	<b>24</b>
<b>9. Završne odredbe</b>	<b>25</b>
<b>10. Popis Aneksa</b>	<b>26</b>

## 1. Uvod

Ovaj Priručnik služi za lakše razumijevanje načina na koji djeluje Vaučer shema te su u njemu opisana pravila, procedure vezane za dokumentaciju i financijski tok kao i uloga svake skupine sudionika uključenih u shemu. U njemu se nalaze tri međusobno povezane komponente: pružatelji usluga i klijenti, tok dokumentacije i plaćanja / financijski tok za dijeljenje troškova. Svi sudionici Vaučer sheme su obavezni djelovati u skladu s odredbama ovog Priručnika.

Ovaj priručnik je prvenstveno izrađen za potrebe pilot projekta koji financira AECID, te se kao takav u svojim odredbama primjenjuje u slučaju financiranja iz sredstava fonda rezerviranog u okviru projekta. U slučaju da su izvori financiranja, tj. sredstva u fondu vaučera iz drugih izvora, utoliko se pojedine odredbe ovog priručnika mogu korigirati u određenim specifičnostima, ne mijenjajući smisao i suštinu sustava poticaja putem vaučera.

Izmjene se ponajviše mogu odnositi na pojedine specifičnosti kao što su korisnici, područja pružanja usluga i određeni kriteriji dodjele subvencija, a prema specifičnim zahtjevima financijera ili specifičnim potrebama ili prioritetima.

O svim izmjenama ili korekcijama konzultanti će biti pravodobno obavješteni, a svi detalji koji nisu precizirani ovim priručnikom bit će regulirani međusobnim ugovorom između naručitelja, korisnika i konzultanta.

## 2. Opseg djelovanja Vaučer sheme u regiji Hercegovina

U ožujku 2008. godine Regionalna agencija za ekonomski razvoj Hercegovine – REDAH (u daljnjem tekstu: REDAH) započela je provoditi pilot projekt: Vaučer shema treninga i savjetovanja za poslovne subjekte kojeg financira: **AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju čija delegacija ima sjedište u Uredu za tehničku suradnju Španjolske u Sarajevu. Projekt predstavlja komplementarnu inicijativu podrške konkurentnosti sektora MSP-a i unapređenju poslovnog okružja, kao i smanjenju stope nezaposlenosti otvaranjem mogućnosti za samozapošljavanje.

Ideja Vaučer sheme u regiji Hercegovina temeljena je na najboljoj praksi iz Španjolske, Slovenije, Njemačke i Hrvatske. Shema se zasniva na sufinanciranju troškova usluga koje korisnicima: poduzećima / MSP-ima, obrtima i budućim poduzetnicima pružaju odabrani i akreditirani konzultanti, specijalisti, konzultantske kuće, NVO i voditelji obuka.

Shema dijeljenja troškova savjetovanja je nov u BiH, te će stoga postojeći koncept Vaučer sheme 2010. godine biti revidiran u skladu s potrebama poduzeća i poduzetnika, uspjehom u prikupljanju sredstava i regionalnim potrebama.

### 2.1. Ciljevi Vaučer sheme

Glavni ciljevi Vaučer sheme su:

- Jačanje konkurentnosti regionalnih MSP-a savjetovanjem i poboljšanjem njihove sposobnosti planiranja rasta tvrtke;
- Poboljšanje poduzetničke klime i omogućavanje kopiranja sheme u drugim dijelovima BiH (preporuka Europske povelje o MSP-ima);
- Smanjenje nezaposlenosti putem pružanja podrške potencijalnim poduzetnicima u prepoznavanju, razvijanju i uspješnom provođenju svojih poslovnih ideja;
- Jačanje stručnosti regionalnih konzultanata i specijalista;
- Poboljšanje veza između poduzeća i čvorišta znanja (konzultantski i stručni centri).

### 2.2. Osnovni principi

Djelovanje Vaučer sheme temelji se na sljedećim principima:

**Jednakost** se podjednako tiče obje strane uključene u shemu vaučera: *klijenta* (vidjeti ispod objašnjenje za klijenta) i pružatelja usluga. Svako poduzeće, poduzetnik, obrt ili potencijalni poduzetnik ima se pravo koristiti Vaučer shemom. U slučaju velike potražnje (ograničeni budžet) REDAH ima pravo odabrati teme koje su u skladu s regionalnim prioritetima. *Pružatelj usluga* (vidjeti ispod tko je uključen u ovaj pojam) će se po vlastitom nahođenju prijaviti na poziv REDAH-a, u skladu s njegovim / njenim stupnjem stručnosti i iskustvom u savjetovanju. Jednom kada bude akreditiran, pružatelj usluga ima jednako pravo da ga klijent odabere za daljnju suradnju.

**Transparentnost** Vaučer shema se predstavlja široj javnosti u regiji putem medija, Regionalnog info centra (REDAH-RIC), konferencija i otvorenih dana. Poziv za prijavu pružatelja usluga se objavljuje u glavnim tiskanim medijima u BiH. Popis akreditiranih pružatelja usluga objavljuje se na internetskoj stranici REDAH-a i dostupan je u uredima REDAH-a i uredima partnera u Vaučer shemi (vidjeti ispod).

**Povjerljivost podataka** Za vrijeme trajanja cjelokupnog projekta Vaučer sheme klijentima je zajamčena povjerljivost. Povjerljivost se također odnosi i na pružatelje usluga.

**Odnosi** Opći cilj Vaučer sheme je jačanje kapaciteta klijenata, pružatelja usluga i REDAH-a. Stoga je profesionalni pristup sve tri strane *sine qua non* uvjet da sve tri strane za uloženi novac dobiju zadovoljavajući i očekivani povrat.

**Pravedan poslovni duh, uključujući i logičnu i razumnu fleksibilnost prilikom donošenja odluka.** REDAH je prije donošenja odluka dužan analizirati činjenice i argumente. Budući da je ovaj Vaučer shema pilot projekt na području regije Hercegovina, procedure opisane u ovom Priručniku se zasnivaju na logici, učenju postupka, inozemnim iskustvima i trenutnoj situaciji u regionalnom okruženju, te stoga zahtijevaju određenu količinu fleksibilnosti pri provođenju.

### **2.3. Pojmovi koji se koriste u Priručniku**

U ovom se Priručniku koriste sljedeći pojmovi:

**Vaučer** je dokument s dvije namjene:

- (a) daje klijentu pravo da se koristi subvencioniranim savjetovanjem (subvencije u iznosu do 3.000,00 KM, što je naglašeno na formularu za vaučer);
- (b) kao opći opis poslova na temelju kojeg se bira odgovarajući pružatelj usluga, samo pružanje usluge i nadzor. Na vaučeru se nalazi točno naznačen problem (uzroci problema klijenta) koji će pružatelj usluga riješiti za klijenta. Vaučer je oslovljen na klijenta. Vaučer se ne može prenositi.

**Korisnik** je poduzeće, poduzetnik, obrt ili potencijalni poduzetnik kojem je potrebna podrška i pomoć putem Vaučer sheme i koji je registriran na teritoriju regije Hercegovina.

Korisnici su podijeljeni u dvije skupine, s obzirom na način na koji mogu koristiti Vaučer shemu:

1. MSP i obrti koji dobivaju profesionalno i intelektualno savjetovanje, kao i obuke i radionice;
2. potencijalni poduzetnici koji dobivaju posebno za njih izrađene obuke i radionice.

Korisnik postaje klijent:

- ako se prijavi za Vaučer shemu;
- ako je moguće riješiti njegov problem ili tehničkom pomoći umanjiti učinak uzroka problema (savjetovanje, ekspertno mišljenje ili izravne usluge);
- ako postoji akreditirani konzultant, specijalist ili drugi pružatelj usluga (popis akreditiranih pružatelja usluga);
- ako pristane i plati dio troškova u skladu sa Vaučer shemom i planom pružanja usluga;
- ako potpiše vaučer, ugovor i vaučerski plan savjetovanja.

**Klijent** je poduzeće, poduzetnik, obrt ili potencijalni poduzetnik kojeg je REDAH odabrao da iskoristi pogodnosti Vaučer sheme i koji potpiše tripartitni ugovor (korisnik, konzultant i REDAH). Klijent je registriran na teritoriju regije Hercegovina.

Klijent je dužan s dijagnostičkim timom REDAH-a i s pružateljem usluga uspostaviti iskrenu i otvorenu vezu. Klijent ima pravo pridonijeti planu savjetovanja i žaliti se na zloupotrebu dužnosti pružatelja usluga. Žalba će biti upućena REDAH-u.

**MSP** je tvrtka (poduzeće) koja ispunjava osobine MSP-a, opisane u Europskoj povelji o MSP-ima.

**Start-up poduzeće (poduzetnici početnici)** je novoosnovana tvrtka koja se 2 godine po registraciji smatra ranjivom u poslovnom okruženju.

**Potencijalni poduzetnik** je zaposlena ili nezaposlena kvalificirana fizička osoba koja namjerava započeti vlastiti posao (potencijalno MSP ili obrt).

**Koristi od Vaučer sheme** su profesionalni ili intelektualni doprinosi potrebni za jačanje konkurentnog položaja korisnika.

Koristi mogu biti:

- a. savjetovanje (savjeti i pomoć) – primjenjivo jedino na MSP i obrte;

- b. profesionalne i intelektualne usluge (npr. IT usluge ili dizajn proizvoda) – primjenjivo samo na MSP i obrte;
- c. obuke i radionice – primjenjivo na potencijalne poduzetnike, MSP i obrte.

**Pružatelj usluga** je konzultant, specijalist, tvrtka ili NVO koja pruža poslovne usluge. Samo akreditirani pružatelji usluga su uvršteni u shemu vaučera. Pružatelj usluga je registriran na području regije Hercegovina, no ukoliko ne postoji odgovarajući izbor specijalista, može biti i iz drugih regija BiH (prije toga mora biti akreditiran!).

**REDAH** je opće nadzorno tijelo Vaučer sheme u skladu s Opisom poslova Projekta. Sve odluke koje donese REDAH su konačne.

**Partnerske organizacije.** Radi učinkovite promocije, informiranosti i prikupljanja korisničkih prijava REDAH odabire odgovarajuće partnerske organizacije u regiji. Ova proširena mjesta prvog kontakta s vaučerima djeluju u ime REDAH-a, no nemaju moć odlučivanja. Klijent može ostaviti prijavnicu u najbližem uredu partnerske organizacije ili u sjedištu REDAH-a.

**Dijagnoza tvrtke** je prva faza postupka u Vaučer shemi. Omogućuje ocjenu položaja tvrtke i identificiranje uzroka lošeg poslovanja tvrtke. Korištenjem podataka i informacija, njome se dobiva jasnija i objektivnija slika o onome što je potrebno učiniti kako bi se poboljšala situacija, smanjio rizik i omogućio daljnji rast tvrtke. U postojećoj Vaučer shemi dijagnozu tvrtke vrši dijagnostički tim REDAH-a i predstavnici klijenta. Klijent je dužan podastrijeti podatke i informacije o tvrtki koje mogu biti od koristi za kvalitetnu dijagnozu.

**Dijeljenje troškova** je vrsta zajedničkog financiranja istog troška. U slučaju Vaučer sheme, budžet za vaučere sudjeluje u 50% ukupnih troškova usluga za poduzeća i obrte i 100% za start-up poduzeća. Maksimalni udio budžeta vaučera je 3.000,00 KM što ne ovisi o konačnoj cijeni usluge. Obuke i radionice za potencijalne poduzetnike i start-up poduzeća su besplatne. Za obrte i MSP koji do dana obuke djeluju dulje od dvije godine, participacija iznosi 50,00 KM za dan obuke (ne za dan sudjelovanja u obuci). Ovo učešće u troškovima ne utječe na gornju granicu učešća Vaučer sheme u troškovima (maksimalno 3.000,00 KM) na koju klijent vaučera ima pravo.

## **2.4. Pristup i pravila**

1. Predmet pružanja usluga putem vaučera je tehnička pomoć (savjetovanje, ekspertna pomoć i vezani pisani dokumenti).
2. Svi korisnici-klijenti imaju pravo prijaviti se za Vaučer shemu u bilo kojem trenutku trajanja pilot projekta kojeg financira **AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju čija delegacija ima sjedište u Uredu za tehničku suradnju Španjolske u Sarajevu i / ili do isteka budžetskih sredstava.
3. Svaki korisnik se u Vaučer shemu može prijaviti samo jednom za vrijeme trajanja pilot projekta.
4. Korisnik vaučer može koristiti samo za svoje potrebe. Kršenje ove odredbe može dovesti do poništavanja vaučera i ugovora koje odmah stupa na snagu. Pružatelj usluga je dužan i ima pravo provjeriti odgovara li identitet klijenta nositelju vaučera.
5. Pružatelj usluga ne smije biti klijent Vaučer sheme, a klijent se ne može prijaviti za potencijalnu akreditaciju kao pružatelj usluga unutar Vaučer sheme.
6. Klijent iz Vaučer sheme može iskoristiti naknadu u iznosu od maksimalno 3.000,00 KM.
7. Udio budžeta za vaučere u ukupnim troškovima usluga za MSP i obrte je maksimalno 50%, s tim što je svota ograničena na 3.000,00 KM. U slučaju da nastali troškovi premaše ovu svotu, snosi ih sam klijent.
8. Udio budžeta za vaučere u ukupnim troškovima usluga za start-up poduzeća je maksimalnih 100%, s tim što je svota ograničena na 3.000,00 KM. U slučaju da nastali troškovi premaše ovu svotu, snosi ih sam klijent.

9. Potencijalni poduzetnici će imati koristi od organiziranih obuka koje se tiču konkretne teme od značaja za kvalificirane radnike i nezaposlene osobe kao i osjetljive skupine (osobe s poteškoćama pri zapošljavanju).
10. Troškovi koji nisu točno utvrđeni ugovorom su predmet posebnog sporazuma između pružatelja usluga i klijenta i neće biti plaćeni iz budžeta za vaučere (putni troškovi pružatelja usluga, oprema, uredske potrepštine...).
11. Korisnik može iskoristiti Vaučer samo jednom. Istom klijentu se tijekom pilot projekta može izdati samo jedan vaučer / ugovor.
12. Klijent može odabrati samo konzultanta ili pružatelja usluga kojeg je posebnom procedurom akreditirala agencija REDAH. Popis akreditiranih konzultanata i pružatelja usluga je objavljen na internetskoj stranici REDAH-a, a dostupan je i u uredima REDAH-a i partnera u Vaučer shemi.
13. Partneri u Vaučer shemi su organizacije iz regije odabrane da pruže podršku promociji Vaučer sheme na ovom području, prikupljaju prijavnice i koordiniraju aktivnosti s REDAH-om. Partneri ne mogu donositi odluke.
14. Svi dokumenti (osim faktura koje izdaje pružatelj usluga: konzultant, specijalist) su zaštićeni formulari i dokumenti koji pripadaju REDAH-u. Kršenje ove odredbe će se smatrati kaznenim djelom.
15. U slučaju zlouporabe dužnosti u odnosu između klijenta i pružatelja usluga s namjerom da se prekrši svrha vaučera, ugovor / vaučer će biti odmah poništen, a ugovoreni troškovi neće biti plaćeni.
16. REDAH ima pravo poništiti ugovor / vaučer u bilo kojem trenutku ukoliko se dovode u pitanje kvalificiranost odabranog pružatelja usluga ili ukazuju na nedostatak podrške ili nesavjesno ponašanje klijenta. Ukoliko je uzrok na strani pružatelja usluga, klijent ima pravo odabrati novog pružatelja usluga nakon odobrenja REDAH-a. Ukoliko je uzrok nesumnjivo na strani klijenta, poništenje ugovora postaje konačno.
17. Vaučer se izdaje nakon provedene dijagnoze tvrtke i zajedničkog sporazuma između REDAH-a i korisnika (nije potreban pismeni sporazum) da nastave postupak savjetovanja putem Vaučer sheme.

**Poništenje ugovora / vaučera.** REDAH ima pravo poništiti ugovor / vaučer u bilo kojem trenutku tijekom njegove implementacije iz jednog od sljedećih razloga:

- Kršenje otvorenih i iskrenih odnosa među uključenim partnerima (pružatelj usluga, klijent, REDAH). Financijski se tok zaustavlja u trenutku kada dođe do spomenute povrede.
- Kršenje Kodeksa ponašanja i postupaka za akreditirane pružatelje usluga – zlouporaba položaja.
- Udruživanje klijenta i pružatelja usluga s namjerom da se nečasno okoriste Vaučer shemom. Financijski se tok zaustavlja u trenutku kad se ovaj razlog pojavi.
- Klijent ne prihvaća predloženo rješenje svog problema.
- Klijent ne plaća svoj dio troškova pružanja usluge i klijent ne plaća ratu prema ugovorenom rasporedu.
- Klijent i / ili pružatelj usluga ne provodi(e) na profesionalan način ili u planirano i dogovoreno vrijeme zadatke i obaveze iz ugovora.
- Za jednog od sudionika opći uvjeti Vaučer sheme više ne vrijede: pružatelji usluga s poništenom akreditacijom, bankrot ili promjena prebivališta klijenta, otkazivanje vaučer pilot projekta...

Klijent i pružatelj usluga neće pretrpjeti štetu zbog poništenja ugovora / vaučera ukoliko razlozi poništenja nisu na njihovoj strani ili ukoliko vaučer pilot projekt bude otkazan (viša sila).

### 3.Korisnik / Klijent

#### 3.1. Glavne ciljne skupine korisnika vaučera / potencijalni klijenti su:

- a. MSP registrirani u regiji Hercegovina;

Kategorija poduzeća	Uposlenici (broj)	Promet (EURO)	ili	Ukupna bilanca stanja (EURO)
Srednje veličine	< 250	≤ € 50 milijuna		≤ € 43 milijuna
mala	< 50	≤ € 10 milijuna		≤ € 10 milijuna
mikro	< 10	≤ € 2 milijuna		≤ € 2 milijuna

- b. Obrti registrirani na području regije Hercegovina;  
c. Potencijalni poduzetnici (prioritet će biti dan nezaposlenima i osjetljivim skupinama).

\* Napomena: potencijalni poduzetnik može koristiti samo usluge obuka i radionica koje REDAH organizira posebno u tu svrhu.

#### 3.2. Na koji način korisnici pristupaju Vaučer shemi?

**3.2.1. Pozivanje ciljnih skupina da se priključe.** Na početku djelovanja Vaučer sheme REDAH objavljuje poziv korisnicima da mu se priključe. Poziv se objavljuje u lokalnim novinama, na internetskim stranicama REDAH-a / RIC-a i drugim medijima u regiji. Uz poziv REDAH će također objaviti i kontaktne informacije partnerskih organizacija koje su ovlaštene za promociju i prikupljanje prijava korisnika.

**3.2.2. Dobivanje informacija – "prva točka susreta s vaučerima".** Korisnici dobivaju osnovne informacije o postupcima, procedurama i glavnim odnosima unutar Vaučer sheme u uredima REDAH-a i uredima partnerskih organizacija. Oni su prva točka susreta s vaučerima.

**3.2.3. Prijavljivanje.** Nakon što odluče prijaviti se, korisnici ispunjavaju prijavnicu (**Aneks 1**) koju mogu dobiti na prvoj točki susreta s vaučerima, gdje se zatim prijavnice prikupljaju i predaju REDAH-ovom dijagnostičkom timu.

Mjesto prve točke susreta s vaučerom može odbiti primiti prijavu ako:

- (a) Korisnik ne odgovara utvrđenim ciljnim skupinama;  
(b) Korisnik nije registriran u regiji Hercegovina;  
(c) Budžet za vaučere ne može uložiti svoj dio sredstava za usluge savjetovanja (nedostatak novca);  
(d) Korisnik ne poznaje ključnu tematiku Vaučer sheme.

Korisnici se mogu prijaviti u bilo kojem trenutku tijekom trajanja vaučer pilot projekta i / ili dok god postoji dovoljno sredstava u budžetu za vaučere.

U slučaju da se prikupi više prihvatljivih prijava nego što ih budžet za vaučere može podnijeti, REDAH ima pravo provesti selekciju potencijalnih klijenata, koristeći sljedeće kriterije izbora:



- Djelatnost korisnika odgovara regionalnim razvojnim prioritetima;
- Djelatnost korisnika spada u područje inovacija, istraživanja i razvoja;
- Korisnik pripada jednoj od osjetljivih skupina.

Prioritet se također može dati i manje povoljnim sektorima osim uslužnog sektora (npr. hoteli, barovi, restorani, prodavaonice, lutrija i slične ekonomske grane i tvrtke s velikim profitom). Isključeni su i proizvođači oružja i tvrtke koje su štetne za okoliš ili ga općenito zagađuju.

REDAH također mora obratiti pažnju da korisnici Vaučer sheme budu jednoliko i ravnomjerno raspoređeni po cijeloj regiji Hercegovina.

### 3.2.4. Odobranje prijava

Nakon što analizira pristigle prijave Odjel za vaučere REDAH-a prihvata ili odbija prijavu. Prihvatanje prijave je preduvjet za nastavak suradnje s korisnikom Vaučer sheme.

Razlozi odbijanja prijave mogu biti sljedeći:

- A. Korisnik u prijavnicu nije unio istinite i točne podatke i informacije;
- B. Ukoliko potrebe korisnika zahtijevaju usluge koje u sklopu Vaučer sheme ne bi bile učinkovite (korisnika se može savjetovati da pronade drugo rješenje);
- C. Ukoliko popis akreditiranih konzultanata i specijalista ne sadrži odgovarajući profil i / ili ne postoji odgovarajući lokalni pružatelj usluga;
- D. Ukoliko je korisnikova financijska situacija takva da ne postoje dokazi da korisnik može na vrijeme platiti troškove;
- E. Ukoliko sveukupni poslovni položaj korisnika pokazuje da postoje minimalne šanse za uspješan razvoj korisnika i za dugoročnu korist od Vaučer sheme;
- F. Ukoliko je korisnikova prijava odbijena (poglavlje 3.2.3);
- G. Ukoliko ne ispunjava ostale kriterije navedene u poglavlju 3.2.3.

**3.2.5. Sljedeći korak.** Prihvaćeni korisnik postaje potencijalni klijent i dijagnostički tim REDAH-a ga poziva da dostavi dodatne podatke i informacije potrebne za ispravnu analizu korisnikovih problema i njihovih uzroka. Korisnik postaje klijent Vaučer sheme u trenutku kada potpiše ugovor (pristane na uvjete plana savjetovanja i odabranog pružatelja usluga).

Odjel za vaučere REDAH-a rukovodi cijelim procesom Vaučer sheme i savjetuje korisnika kako da na najbolji način iskoristi pogodnosti vaučera u cjelokupnom procesu.

**3.2.6. Usluge.** Ugovor / vaučer se može izdati samo za usluge za koje postoji odgovarajući akreditirani pružatelj usluga (s popisa akreditiranih konzultanata, specijalista ili drugih pružatelja usluga).

Ukoliko se dijagnozom tvrtke utvrdi da postoji potreba za posebnim specijalistom, a klijent poznaje pružatelja usluga s odgovarajućim kvalifikacijama i stručnim znanjem, klijent može predložiti takvog specijalistu za proces akreditacije. Ova odredba stupa na snagu tek nakon posebnog odobrenja REDAH-a.

**3.2.7. Trošak usluga i subvencija.** Osnova za izračunavanje cijene usluga je prosječna cijena jednog radnog sata koju naplaćuju lokalni konzultanti u BiH (40,00 KM / sat – bruto, porez / doprinosi uključeni). I klijent i pružatelj usluga moraju napraviti izvještaj (izvještaj klijenta Aneks 8, izvještaj pružatelja usluga Aneks 7) o broju sati utrošenih na bilateralno savjetovanje i sastanke. Pružatelj usluga također prijavljuje broj sati utrošenih na izradu dokumentacije – izlazni materijal, predviđene ugovorom. Izrada redovnih izvještaja (klijent i pružatelj usluga) nije uključena u broj radnih sati.

**3.2.8. Obaveze klijenta.** Glavna obaveza klijenta je provođenje savjeta, usluga ili planova koje nastaju kao rezultat djelovanja Vaučer sheme. Klijent preuzima sljedeće obaveze:

- (a) da dijagnostičkom timu REDAH-a i pružatelju usluga predoči svu potrebnu dokumentaciju, podatke i informacije;
- (b) da plati troškove usluge u skladu s odredbama sporazuma;
- (c) da na profesionalan način surađuje s REDAH-om i pružateljem usluga;
- (d) da u duhu poslovne etike da svoj doprinos rješavanju proceduralnih sporova i problema;
- (e) da izrađuje izvještaje u skladu s odredbama utvrđenim u ugovoru / vaučeru;
- (f) da se ponaša u skladu s Izjavom o povjerljivosti;
- (g) da sudjeluje na obukama koje organizira REDAH.

### **3.2.9. Prava klijenta.**

Pritužbe. Klijent u bilo kojem trenutku ima pravo podnijeti pismenu pritužbu protiv odabranog konzultanta, specijalista ili drugog pružatelja usluga. Pritužba klijenta mora sadržavati istinite i prihvatljive razloge-argumente i / ili dokaze o danoj izjavi.

Nakon što analizira pritužbu klijenta, Odjel za vaučere REDAH-a predlaže rješenje(a). Ukoliko se klijent ne slaže s predloženim rješenjem(ima) procedura se obustavlja i ugovor / vaučer se poništava.

Promjena pružatelja usluga. Ukoliko odabrani pružatelj usluga na zadovoljavajući način provede dio zadatka navedenog u ugovoru / vaučeru, ali se njegovo stručno znanje pokaže nedovoljnim za daljnje pružanje usluga klijentu, klijent napismeno mora zatražiti promjenu pružatelja usluga. Stari pružatelj usluga biva plaćen samo za dio zadatka koji je dobro obavljen. Odjel za vaučere REDAH-a ažurira ugovor / vaučer na ime novo odabranog pružatelja usluga i provodi sve potrebne procedure.

Poništavanje vaučera. Klijent ne može zatražiti poništavanje ugovora / vaučera bez pravovaljanih i prihvatljivih razloga. REDAH ima pravo i obavezu ocijeniti argumente klijenta i donijeti odluku o željama klijenta. Ukoliko klijent odluči poništiti ugovor / vaučer suprotno odluci REDAH-a, onda mora podmiriti cijeli trošak usluge.

Kada se ugovor / vaučer poništi iz razloga koji leže na strani pružatelja usluga, novac koji je klijent platio za fazu (dio) usluga iz vaučera na koje je uložena pritužba biva vraćen na račun klijenta.

## 4. Pružatelj usluga

### 4.1. Tko je pružatelj usluga

Unutar Vaučer sheme pružatelj usluga je:

- (a) Lokalni konzultant – fizička osoba;
- (b) Lokalni specijalist – fizička osoba;
- (c) Drugi lokalni pružatelji usluga – pravna lica (npr. konzultantska kuća, dizajnerska tvrtka, tvrtka koja se bavi istraživanjem tržišta, IT softver tvrtka, projektni ured...);
- (d) NVO ili drugi članovi civilnog društva koji su kvalificirani za savjetovanje;
- (e) Međunarodni stručnjaci za obuke.

Tijekom procesa akreditacije pružatelj usluga mora dokazati svoju kvalificiranost i stručnost u bilo kojem području ili sektoru. Kršenje ili zlouporaba dužnosti može dovesti do poništavanja dodijeljene akreditacije u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja vaučer pilot projekta.

### 4.2. Kako postati akreditirani pružatelj usluga

Na javnom pozivu za prijave (Aneks 2) koji objavljuje REDAH potencijalni pružatelji usluga – konzultant / specijalist prijavi prilaže njegov / njezin životopis (Aneks 3) i listu referenci (Aneks 4). Drugi pružatelji usluga – pravna lica prijavnici (Aneks 2A) dodaju profil tvrtke i listu referenci (Aneks 4A). Potencijalni pružatelji usluga mogu se također prijaviti i kasnije u bilo kojem trenutku tijekom implementacije vaučer pilot projekta.

Prihvatljivost i istinitost podataka iz životopisa i profila tvrtke se provjerava. Pre-selekcioniirani kandidati se pozivaju da pristupe proceduri akreditiranja. Pružatelji usluga osim fizičkih lica pod (a) i (b) bivaju akreditirani na temelju prijave, profila tvrtke i liste referenci. REDAH može istražiti autentičnost podataka iz navedene dokumentacije.

### 4.3. Akreditacija

Upravni odbor REDAH-a imenuje Povjerenstvo za akreditiranje. Članstvo u Povjerenstvu je fleksibilno i većinom uključuje specijaliste iz određenih područja. Predstavnik REDAH-a je stalni član.

Prvo akreditiranje organizira se unutar tri mjeseca od prvoga objavljivanja Javnog poziva. Proces akreditiranja za one koji su se kasnije prijavili će se organizirati u razumnom vremenskom roku.

Kandidati za akreditirane pružatelje usluga su pozvani da:

- (a) Sudjeluju u uvodnom seminaru(ima) o Vaučer shemi, tzv. "mekim vještinama" savjetovanja i / ili posebno osmišljenim obukama i da prođu jednostavan test;
- (b) pročitaju i pristanu na odredbe ovog Priručnika;
- (c) pripreme i prezentiraju u PowerPointu praktični primjer s terena;
- (d) dostave listu referenci s kontaktnim informacijama;
- (e) pročitaju i pristanu na odredbe Kodeksa ponašanja i postupaka;
- (f) potpišu Izjavu o povjerljivosti;
- (g) pristanu na sudjelovanje u obukama, koje će biti organizirane u sklopu vaučer pilot projekta (osim međunarodnih stručnjaka za obuke).

Konzultanti će biti akreditirani nakon što uspješno prođu proces ocjenjivanja (vidjeti Smjernice za proces akreditiranja konzultanata u sklopu Vaučer sheme u regiji Hercegovina).

Drugi pružatelji usluga – pravna lica će biti akreditirani samo nakon ocjenjivanja profila tvrtke i referenci. Međunarodni stručnjaci za obuke su dužni dostaviti životopis i listu referenci, koje će biti ocijenjene.

#### 4.4. Ocjenjivanje konzultanata i specijalista

Konzultanti i specijalisti će biti akreditirani kroz proces ocjenjivanja koji uključuje bodovanje životopisa, prezentacije praktičnog primjera, vještina savjetovanja, komunikacijskih vještina i drugih osobina kandidata (npr. Uvažavanje javnosti, osobnost ...).

Svaki član Povjerenstva za akreditiranje (vidjeti 4.3) ocjenjuje zasebno svakog kandidata. Prosječni zbroj bodova mora biti iznad 75.

Povjerenstvo za akreditiranje poziva kandidate da naprave prezentaciju unutar tjedan dana prije samog događaja. Svaki član Povjerenstva za akreditiranje ima pravo ispitati kandidata i zatražiti dodatne informacije.

##### Bodovanje

Maksimalan broj bodova za svaku temu ocjenjivanja:

Tema	Što ocjenjivati	Bodovi	Komentari
CV i reference	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relevantnost obrazovanja</li><li>- Relevantnost stručnog iskustva</li></ul>	0-25	
Prezentacija primjera	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kvaliteta prezentacije</li><li>- Relevantnost prezentacije u odnosu na temu</li><li>- Relevantnost prezentacije u odnosu na potrebe vaučera</li></ul>	0-40	
Vještine savjetovanja	<ul style="list-style-type: none"><li>- Izgled i nastup</li><li>- Profesionalno ponašanje</li><li>- Prezentacija i razgovor</li><li>- Vještine podučavanja / obučavanja</li></ul>	0-15	
Komunikacijske vještine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lokalne višejezične vještine</li><li>- Vještine govorenja</li><li>- Engleski – gdje je primjenjivo</li></ul>	0-10	
Druge osobine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Timski igrač</li><li>- Pozitivan stav</li><li>- Dobar slušač</li><li>- Otvorenost za davanje savjeta</li><li>- Tehničke / kompjuterske vještine</li></ul>	0-10	
Ukupno maksimalno 100 bodova			

\* napomena: tablica ocjenjivanja iz Aneksa 10

Nakon uspješne akreditacije kandidat postaje akreditirani konzultant / specijalist registriran i objavljen na popisu akreditiranih pružatelja usluga u sklopu Vaučer sheme (Aneks 5).

#### 4.5. Obaveze akreditiranih pružatelja usluga

- (a) djelovati u skladu s Kodeksom ponašanja i djelovanja za pružatelje usluga u sklopu Vaučer sheme;
- (b) pružati kvalitetne i profesionalne usluge;
- (c) provoditi zadatke iz ugovora / vaučer plana savjetovanja;
- (d) surađivati s klijentom na planiranju aktivnosti (plan savjetovanja aneks 9);
- (e) osigurati povjerljivost podataka o klijentu i REDAH-u;
- (f) izvještavati u skladu s odredbama plana savjetovanja;
- (g) odobravati i potpisivati potrebnu dokumentaciju (vaučer, plan usluga, izvještaj);
- (h) odazvati se REDAH-ovim zahtjevima (poziv na sastanak);
- (i) sudjelovati na obukama kada ga REDAH pozove.

#### 4.6. Prava akreditiranih pružatelja usluga

- (a) raditi za vaučer klijenta maksimalno 120 sati / mjesec (svi klijenti vaučera zajedno);
- (b) izdati fakturu nakon odobrenog izvještaja (od strane REDAH-a);
- (c) biti promoviran od strane REDAH-a na lokalno i međunarodno tržište konzultanata;
- (d) žaliti se REDAH-u na klijenta;
- (e) odbiti klijenta ako je njegova / njezina kvota sati dosegla mjesečni iznos od 120 sati / mjesec za sve klijente vaučera;
- (f) obnoviti akreditaciju svake godine (ažurirati životopis i listu reference).

#### 4.7. Poništavanje akreditacije

Akreditacija pružatelja usluga može biti poništena iz sljedećih razloga:

- (a) Pružatelj usluga nije obnovio akreditaciju;
- (b) Akreditirani pružatelj usluga može *odbiti članstvo* u skupini akreditiranih pružatelja usluga u bilo kojem trenutku. Pismeni zahtjev za ukidanjem njegove / njezine akreditacije mora biti poslan u sjedište REDAH-a. Razlozi takvog zahtjeva će biti označeni kao povjerljivi.

#### 4.8. Pritužbe

Akreditirani pružatelj usluga ima se pravo u bilo kojem trenutku pismeno požaliti na klijenta (redovito izvješće ili posebno pismo). Pritužba mora sadržavati istinite i prihvatljive razloge-argumente i / ili dokaze njegove / njezine izjave.

Nakon što analizira pritužbu, Odjel za vaučere REDAH-a predlaže rješenje(a). Ukoliko se akreditirani pružatelj usluga ne složi s predloženim rješenjem(ima) procedura se odgađa ili obustavlja, a ugovor / vaučer se poništava.

#### 4.9. Poništavanje vaučera

Akreditirani pružatelj usluga ne može zahtijevati poništavanje ugovora / vaučera bez razumnog i prihvatljivog razloga. REDAH ima pravo i obavezu ocijeniti argumente akreditiranog pružatelja usluga i odlučiti da li prihvaća njegov / njezin zahtjev. Ukoliko akreditirani pružatelj usluga odluči poništiti svoje obaveze iz ugovora / vaučera usprkos odluci REDAH-a, njegove fakture se više neće prihvaćati. U tom slučaju klijent biva zamoljen da odabere novog akreditiranog pružatelja usluga i pokuša nastaviti koristiti Vaučer shemu. REDAH će poduzeti sve potrebne mjere da smanji vremenski razmak i eventualne praznine nastale uslijed prilagođavanja koje bi mogle utjecati na kvalitetu usluga iz Vaučer sheme.

Kada dođe do poništavanja ugovora / vaučera iz razloga koji nisu na strani pružatelja usluga, klijent i REDAH pokrivaju sve financijske obaveze prema pružatelju usluga za provedene zadatke i izlazni materijal predan REDAH-u (zajedno s konačnim izvješćem).

## 5. Procedure i tok dokumentacije u sklopu pružanja usluga putem Vaučer sheme

### 5.1. Faza a.: Prijave korisnika

Korak 1. Informacije, prijavnica i kriteriji za Vaučer shemu mogu se pronaći na tzv. prvim točkama susreta s Vaučer shemom.

Prve točke susreta sa Vaučer shemom su:



Korisnik ispunjava prijavnicu i šalje ju ili osobno dostavlja na adresu jedne od prvih točaka susreta s Vaučer shemom.

Korak 2. Službenici u prvim točkama susreta sa Vaučer shemom provjeravaju je li prijavnica prihvatljiva prema kriterijima Vaučer sheme. Ovaj prvi pred odabir znači odbijanje ili prihvatanje prijavnice.

Kriteriji za pred odabir su:

- Korisnik odgovara ciljnim skupinama;
- Korisnik je registriran na području regije Hercegovina;
- Budžet za vaučere još uvijek pokriva usluge savjetovanja (postoji dovoljno novca);
- Korisnik je upoznat s ključnim elementima Vaučer sheme.

Odbijena se može uručiti direktno korisniku ukoliko se još uvijek nalazi u uredima prvih točaka susreta s vaučerima ili pismeno (e-mail, faks ili pošta).

Prvobitno prihvaćena prijavnica se evidentira u uredu prve točke susreta s vaučerima (korisnik, datum...)

Prikupljene prijave se šalju Odjelu za vaučere REDAH-a u roku od dva dana. Po istom postupku uredi prikupljaju i sve odbijene prijavnice i uz kratko objašnjenje razloga odbijanja šalju ih Odjelu za vaučere REDAH-a.

Korak 3. Odjel za vaučere REDAH-a poziva podnositelje prijave da pristupe dijagnozi tvrtke i pristanu na ciljeve usluga.

Podnositelji prijave dostavljaju dokument o registraciji (MSP ili obrta), identifikacijski broj iz poreznog ureda, posljednju bilancu stanja (primjenjivo samo na MSP) i posljednje porezno izvješće (primjenjivo za obrte).

Ovi se dokumenti smatraju povjerljivima, a njihove kopije se kasnije pohranjuju u dosje korisnika / klijenta.

Dijagnostički tim na temelju ovog sastanka priprema bilješke (povjerljive!!!) i pohranjuje ih u dosje korisnika / klijenta.

Dijagnostički tim REDAH-a odlučuje:

i. odbiti prijavnicu iz sljedećih razloga:

- (a) Korisnik ne odgovara ciljnim skupinama;
- (b) Korisnik nije registriran na području regije Hercegovina;
- (c) Budžet za vaučere ne može doprinijeti svoj dio sredstava za usluge savjetovanja (nema dovoljno novca);
- (d) Korisnik ne prihvaća ključne koncepte Vaučer sheme;
- (e) Korisnik u prijavnici nije naveo istinite i točne podatke i informacije;
- (f) Potrebe korisnika zahtijevaju usluge koje bi unutar Vaučer sheme bile neučinkovite (korisnika se može savjetovati da pronade drugo rješenje);
- (g) Skupina akreditiranih pružatelja usluga i specijalista ne zadovoljava traženi profil i / ili ne postoji adekvatan lokalni pružatelj usluga;
- (h) Financijska situacija korisnika pokazuje da neće biti u mogućnosti pokriti troškove na vrijeme;
- (i) Opći poslovni položaj korisnika pokazuje da postoje minimalne šanse za njegov uspješan razvoj i dugoročnu korist od Vaučer sheme;
- (j) Ukoliko postoje razlozi navedeni u poglavlju 3.2.3;
- (k) Ukoliko ne ispunjava uvjete navedene u poglavlju 3.2.3;
- (l) Ukoliko prekrši pravila (Poglavlje 2.4).

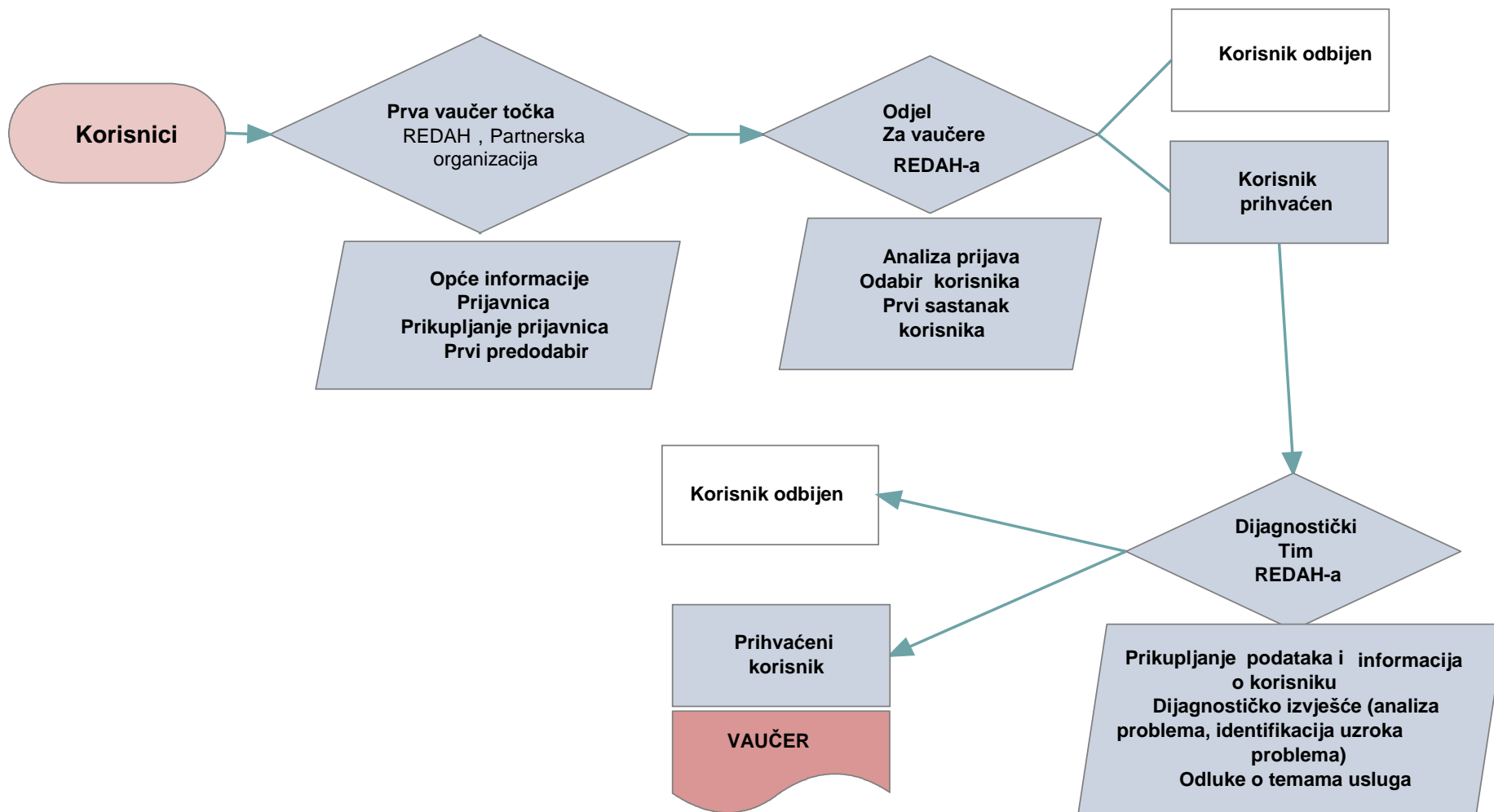
ii. prihvati prijavnicu i pripremi vaučer.

Korak 4. Izdavanje vaučera (Aneks 6). Vaučer je izrađen u samo jednom originalnom primjerku (ne postoje kopije). Odjel za vaučere REDAH-a i klijent moraju potpisati vaučer. REDAH rezervira novac u budžetu za vaučere u iznosu izdanog vaučera (maksimalno 3.000,00 KM).

Fotokopija potpisanog vaučera se pohranjuje u REDAH-u, a original se daje klijentu.

Klijent mora odabrati pružatelja usluga s popisa akreditiranih pružatelja usluga u roku od mjesec dana i ugovoriti sastanak s njim / njom.

Faza a. Prijavnica korisnika





## 5.2. Faza b.: Postupanje s vaučerom tijekom pružanja usluga klijentu

*Napomena: Sljedeće procedure se odnose na MSP i obrte koji posluju više od 2 godine. Procedure za start-up poduzeća (posluju manje od 2 godine) su opisane u poglavlju 5.3.*

Korak 1. Korisnik koji posjeduje vaučer odabire pružatelja usluga s popisa akreditiranih pružatelja usluga (Popis se može naći na prvim točkama susreta s vaučerima i na internetskoj stranici REDAH-a). Odjel za vaučere REDAH-a može predložiti najprikladnijeg pružatelja usluga.

Korak 2. Korisnik se susreće s odabranim pružateljem usluga na početnom sastanku. Ukoliko pružatelj usluga ispunjava korisnikova očekivanja, oni će se sporazumjeti o:

- Predočavanju korisnikovih podataka i informacija;
- Planu savjetovanja.

Ukoliko korisnik odabere dva pružatelja usluga za provođenje aktivnosti potrebnih za ostvarenje ciljeva iz vaučera, vaučer se dijeli na dva pružatelja usluga koji koncipiraju dva plana savjetovanja.

Rezultati:

- (a) Plan savjetovanja (aktivnosti s pripadajućim satima savjetovanja, vremenski okvir aktivnosti, razrada povezane dokumentacije i drugih proizvoda: *aneks 9*);
- (b) zajednički dogovor o iskorištavanju cijelog iznosa (maksimalno 3.000,00 KM) vaučera ili dijela vaučera u skladu s brojem sati utrošenih na izvršavanje zadataka (maksimalno 3.000,00 KM). Ukoliko odabrani pružatelj usluga pristane na provođenje dijela ciljeva iz vaučera, korisnik ima pravo odabrati drugog pružatelja usluga za provođenje ostatka zadataka. Podjela svote s vaučera mora biti poštena i zasnovana na objektivnoj ocjeni zadataka koje je potrebno provesti kako bi se ostvarili ciljevi iz vaučera. Zbroj vrijednosti usluga koje osiguravaju pružatelji usluga koji dijele vaučer je ograničen maksimalnom vrijednošću vaučera (maksimalno 3.000,00 KM);
- (c) korisnik daje vaučer pružatelju usluga. Ukoliko u zadatku sudjeluju dva pružatelja usluga, svaki od njih bilježi svoje ime i pripadajući broj sati iz plana savjetovanja. U tom slučaju vaučer se **daje na čuvanje REDAH-u** (dosje klijenta).

Ukoliko korisnik nije zadovoljan kvalifikacijama pružatelja usluga, može odabrati novog pružatelja usluga s popisa.

U slučaju da i po drugi put nije zadovoljan izborom pružatelja usluga, Odjel za vaučere REDAH-a poziva korisnika da pronađu odgovarajuće rješenje (da pronađu uzroke neuspješnog odabira pružatelja usluga, npr. pogrešna dijagnoza tvrtke, previsoka očekivanja korisnika...). Ukoliko se ne iznađe prihvatljivo rješenje, REDAH odlučuje poništiti vaučer.

Korak 3. REDAH od pružatelja usluga prima plan savjetovanja i provodi analizu zadataka, razumne cijene zadataka i općenito usluge (broj sati), vremenski okvir za pružanje usluga i usklađenost s ciljevima iz vaučera. Ukoliko je više od jednog pružatelja usluga uključeno u proces, REDAH analizira planove savjetovanja svih uključenih pružatelja usluga fokusirajući se na logičnu raspodjelu zadataka, vremenski okvir i pravednu raspodjelu troškova usluga za svaku skupinu zadataka.

REDAH može odlučiti:

- a. Odbiti plan savjetovanja (netočni, nerazumni troškovi – nepravedno računanje sati potrebnih za izvršavanje zadataka, predugo trajanje pružanja usluge, promašeni ciljevi, drugi razlozi) i zatraži ispravak / ispravke u naznačenom roku. Ukoliko u tom roku REDAH ne dobije ispravljeni plan savjetovanja, korisnik može odabrati novog pružatelja usluga i nije dužan pokriti nikakve već nastale troškove savjetovanja. Pružatelj usluga nema pravo izdati fakturu i tražiti isplatu troškova. Mora učiniti sve što je u njegovoj moći da se dogovori s korisnikom o zadacima koje treba izvršiti, izlaznom materijalu koji treba razraditi i prezentirati, vremenu savjetovanja i radnim satima potrebnim za implementiranje vaučer projekta. Ukoliko se ne postigne dogovor ni sa novoizabranim pružateljem usluga, vaučer može biti poništen.
- b. Odobriti plan savjetovanja, pripremiti tripartitni ugovor u kome su naznačene rate isplate i ostale obveze klijenta. Ukoliko dva pružatelja usluga dijele vaučer, zaseban ugovor se izrađuje za svakog od njih. Ugovor(e) potpisuje REDAH, korisnik-klijent i pružatelj usluga.

REDAH pohranjuje plan(ove) savjetovanja i jednu kopiju ugovora u dosje klijenta.

Korak 4. Uz plan savjetovanja, pružatelj usluge izdaje ponudu / profakturu sa specifikacijom ukupnih troškova konzultantske usluge na ime klijenta. Po zaprimanju ponude / profakture, klijent je dužan avansno platiti dio ukupnog iznosa troškova konzultantske usluge, prema odredbama u ponudi. Ostatak troškova konzultantske usluge klijent isplaćuje pružatelju usluge po izvršenoj usluzi savjetovanja, prema odredbama u ponudi / profakturi.

Kada pružatelj usluge zaprimi avansnu uplatu klijenta na račun, isti može početi evidentirati radne sate za pružanje usluge klijentu i početi provoditi zadatke iz plana savjetovanja.

Klijent je dužan dostaviti dokaz o uplati projektom timu REDAH-a.

Nakon izvršenja aktivnosti navedenih u planu savjetovanja, pružatelj usluga i klijent izrađuju izvješća.

Pružatelj usluga šalje REDAH-u:

- (a) izvješće o aktivnostima;
- (b) ispunjen vaučer;
- (c) fakturu za ispunjeni plan savjetovanja i ugovora.

Klijent REDAH-u šalje izvješće (Aneks 8) odmah po završetku pružanja usluga putem Vaučer sheme.

REDAH provjerava i analizira izvješća (pružatelj usluga i klijent), provjerava da li se slažu s planom savjetovanja i ugovorom i odlučuje:

- a. odbiti ih uz traženje ispravke ili dodatnih objašnjenja;
- b. prihvatiti izvješće pružatelja usluga.

Ukoliko je u proces uključeno više od jednog pružatelja usluga, REDAH postupa sa svakim od njih pojedinačno.

Kada izvješće (ispravljeno) pružatelja usluga bude prihvaćeno, klijent isplaćuje preostali iznos fakture pružatelja usluga. Nakon toga, šalje REDAH-u dokaz o uplati preostalog dijela, kao i broj žiro računa tvrtke te ostale podatke koje su potrebni REDAH-u, uz zahtjev za isplatu refundacije (Aneks 11). U roku od 15 dana po zaprimanju tih podataka, REDAH refundira 50 % troškova konzultantske usluge uplatom na račun klijenta.

REDAH pohranjuje izvješća, vaučer i fotokopiju isplate klijenta u njegov dosje.

Po završetku vaučer projekta klijenta, REDAH provjerava pohranjenu dokumentaciju i zapečaćuje dosje klijenta.

### 5.3. Procedura pružanja usluga putem Vaučer sheme za start-up poduzeća (100% financirane usluge iz budžeta za vaučere – maksimalno 3.000,00 KM)

#### Korak 1.

Korisnik (start-up poduzeće) koji posjeduje vaučer odabire pružatelja usluga s popisa akreditiranih pružatelja usluga (popis se može naći na prvim točkama susreta s vaučerima i na internetskim stranicama REDAH-a). Odjel za vaučere REDAH-a može predložiti najprikladnijeg pružatelja usluga.

#### Korak 2.

Korisnik (start-up poduzeće) se susreće s odabranim pružateljem usluga na početnom sastanku.

Ukoliko pružatelj usluga zadovoljava korisnikova očekivanja oni se sporazumijevaju o:

- Predočavanju korisnikovih podataka i informacija;
- Planu savjetovanja.

Ukoliko korisnik (start-up poduzeće) odabere dva pružatelja usluga za provođenje aktivnosti potrebnih za ostvarivanje ciljeva iz vaučera, vaučer se dijeli na dva pružatelja usluga koji koncipiraju dva plana savjetovanja.

Rezultati:

- (a) plan(ovi) savjetovanja (aktivnosti s pripadajućim satima savjetovanja, vremenski okvir aktivnosti, razrada povezane dokumentacije i drugih proizvoda: *aneks 9*);
- (b) zajednički dogovor o iskorištavanju cijelog iznosa (maksimalno 3.000,00 KM) vaučera ili dijela vaučera u skladu s brojem sati utrošenim na izvršavanje zadataka (maksimalno 3.000,00 KM). Ukoliko odabrani pružatelj usluga pristane na provođenje dijela ciljeva iz vaučera, korisnik ima pravo odabrati drugog pružatelja usluga za provođenje ostatka zadataka. Podjela svote s vaučera mora biti poštena i zasnovana na objektivnoj ocjeni zadataka koje je potrebno provesti kako bi se ostvarili ciljevi iz vaučera. Zbroj vrijednosti usluga koje osiguravaju pružatelji usluga koji dijele vaučer je ograničen maksimalnom vrijednošću vaučera (maksimalno 3.000,00 KM);
- (c) korisnik daje vaučer pružatelju usluga. Ukoliko u zadatku sudjeluju dva pružatelja usluga, svaki od njih bilježi svoje ime i pripadajući broj sati iz plana savjetovanja. U tom slučaju vaučer se **daje na čuvanje REDAH-u** (dosje klijenta).

Ukoliko korisnik (start-up poduzeće) nije zadovoljan kvalifikacijama odabranog pružatelja usluga, može izabrati novog s popisa pružatelja usluga.

U slučaju da i po drugi put nije zadovoljan izborom pružatelja usluga, Odjel za vaučere REDAH-a poziva korisnika da pronađu odgovarajuće rješenje (da pronađu uzroke neuspješnog odabira pružatelja usluga, npr. pogrešna dijagnoza tvrtke, previsoka očekivanja korisnika...). Ukoliko se ne iznađe prihvatljivo rješenje, REDAH odlučuje poništiti vaučer.

#### Korak 3.

REDAH od pružatelja usluga prima plan savjetovanja i provodi analizu zadataka, razumne cijene zadataka i općenito usluge (broj sati), vremenskog okvira za pružanje usluga i usklađenosti s ciljevima iz vaučera. Ukoliko je više pružatelja usluga uključeno u proces, REDAH analizira planove savjetovanja svih uključenih pružatelja usluga fokusirajući se na logičnu raspodjelu zadataka, vremenski okvir i pravednu raspodjelu troškova usluga za svaku skupinu zadataka:

REDAH može odlučiti:

- a. Odbiti plan savjetovanja (netočni-nerazumni troškovi – nepravedno računanje sati potrebnih za izvršavanje zadataka, predugo trajanje pružanja usluga, promašeni ciljevi, drugi razlozi) i zatražiti ispravak / ispravke u naznačenom roku. Ukoliko u tom

roku REDAH ne dobije ispravljeni plan savjetovanja, korisnik može odabrati novog pružatelja usluga. Ukoliko se ni sa novo odabranim pružateljem usluga ne postigne uspješna suradnja, vaučer može biti poništen.

- b. Odobriti plan savjetovanja i pripremiti tripartitni ugovor. Ukoliko vaučer dijele dva pružatelja usluga, poseban ugovor se sačinjava za svakog od njih. Ugovor(e) potpisuje REDAH, korisnik-klijent i pružatelj usluga.

REDAH pohranjuje plan savjetovanja i jednu kopiju ugovora u dosje klijenta.

#### Korak 4.

Korak 4. Uz plan savjetovanja, pružatelj usluge izdaje ponudu / profakturu sa specifikacijom ukupnih troškova konzultantske usluge na ime klijenta. Po zaprimanju ponude / profakture, klijent je dužan avansno platiti dio ukupnog iznosa troškova konzultantske usluge, prema odredbama u ponudi. Ostatak troškova konzultantske usluge klijent isplaćuje pružatelju usluge po izvršenoj usluzi savjetovanja, prema odredbama u ponudi / profakturi.

Kada pružatelj usluge zaprimi avansnu uplatu klijenta na račun, isti može početi evidentirati radne sate za pružanje usluge klijentu i početi provoditi zadatke iz plana savjetovanja.

Klijent je dužan dostaviti dokaz o u plati projektnom timu REDAH-a.

Nakon izvršenja aktivnosti navedenih u planu savjetovanja, pružatelj usluga i klijent izrađuju izvješća.

Pružatelj usluga šalje REDAH-u:

- (d) izvješće o aktivnostima;
- (e) ispunjen vaučer;
- (f) fakturu za ispunjeni plan savjetovanja i ugovora.

Klijent REDAH-u šalje izvješće (Aneks 8) odmah po završetku dijela pružanja usluga putem Vaučer sheme.

REDAH provjerava i analizira izvješća (pružatelj usluga i klijent), provjerava da li se slažu s planom savjetovanja i ugovorom i odlučuje:

- c. odbiti ih uz traženje ispravke ili dodatnih objašnjenja;
- d. prihvatiti izvješće pružatelja usluga.

Ukoliko je u proces uključeno više od jednog pružatelja usluga, REDAH postupa sa svakim od njih pojedinačno.

Kada izvješće (ispravljeno) pružatelja usluga bude prihvaćeno, klijent isplaćuje preostali iznos fakture pružatelja usluga. Nakon toga, šalje REDAH-u dokaz o uplati preostalog dijela, kao i broj žiro računa tvrtke te ostale podatke koji su potrebni REDAH-u, uz zahtjev za isplatu refundacije (Aneks 11). U roku od 15 dana po zaprimanju tih podataka, REDAH refundira 100 % troškova konzultantske usluge uplatom na račun klijenta.

REDAH pohranjuje izvješća, vaučer i fotokopiju isplate klijenta u njegov dosje.

Po završetku vaučer projekta klijenta, REDAH provjerava pohranjenu dokumentaciju i zapečaćuje dosje klijenta.

***Važno: Sve druge usluge o kojima se klijent može dogovoriti s pružateljem usluga, a koje nisu uvrštene u plan savjetovanja i ugovor ne spadaju u domenu sheme savjetovanja putem vaučera. Takve usluge su stvar posebnog poslovnog dogovora između pružatelja usluga i tvrtke / obrta ovisno o slučaju.***

## 6. Obuke

### A. za potencijalne poduzetnike

Potencijalni poduzetnici unutar vaučer pilot projekta posebno se tretiraju i na poseban način imaju koristi od Vaučer sheme. Opseg obuka se općenito fokusira na pružanje početnog znanja o poslovnim mogućnostima, osnivanje poslovnih subjekata, alate upravljanja i druge teme koje su od značaja za zaposlene i nezaposlene osobe i osobe koje spadaju u osjetljive skupine s namjerom samozapošljavanja.

Potencijalni poduzetnici su klijenti Vaučer sheme, ali ne posjeduju vaučer obrazac. Tretira ih se kao klijente Vaučer sheme ako sudjeluju na obukama i radionicama koje organizira REDAH.

#### **Analiza potreba za obukama i izbor obuka**

REDAH razrađuje analizu na temelju upitnika / intervjua s postojećim MSP i potencijalnim poduzetnicima, uključujući anketiranje i postojeće podatke svih relevantnih stakeholdera kao što su Županijski Zavodi i Agencije za zapošljavanje, Županijska Ministarstva privrede / gospodarstva, Federalno Ministarstvo razvoja, poduzetništva i obrta, Visokoškolske ustanove, itd.

Nakon procjene potreba za obukama, REDAH razrađuje i nudi ciljnim skupinama izbor tema za obuke. Ovaj okvirni plan obuka je osnova za organiziranje i provođenje obuka.

Obuke i radionice su besplatne za potencijalne poduzetnike.

### B. za vaučer klijente, druge MSP i obrte

Unutar vaučer pilot projekta REDAH može organizirati i održati obuke i za druge članove sektora MSP-a. Teme obuka i radionica vezane su za ključne potrebe klijenata Vaučer sheme i drugih članova sektora MSP-a.

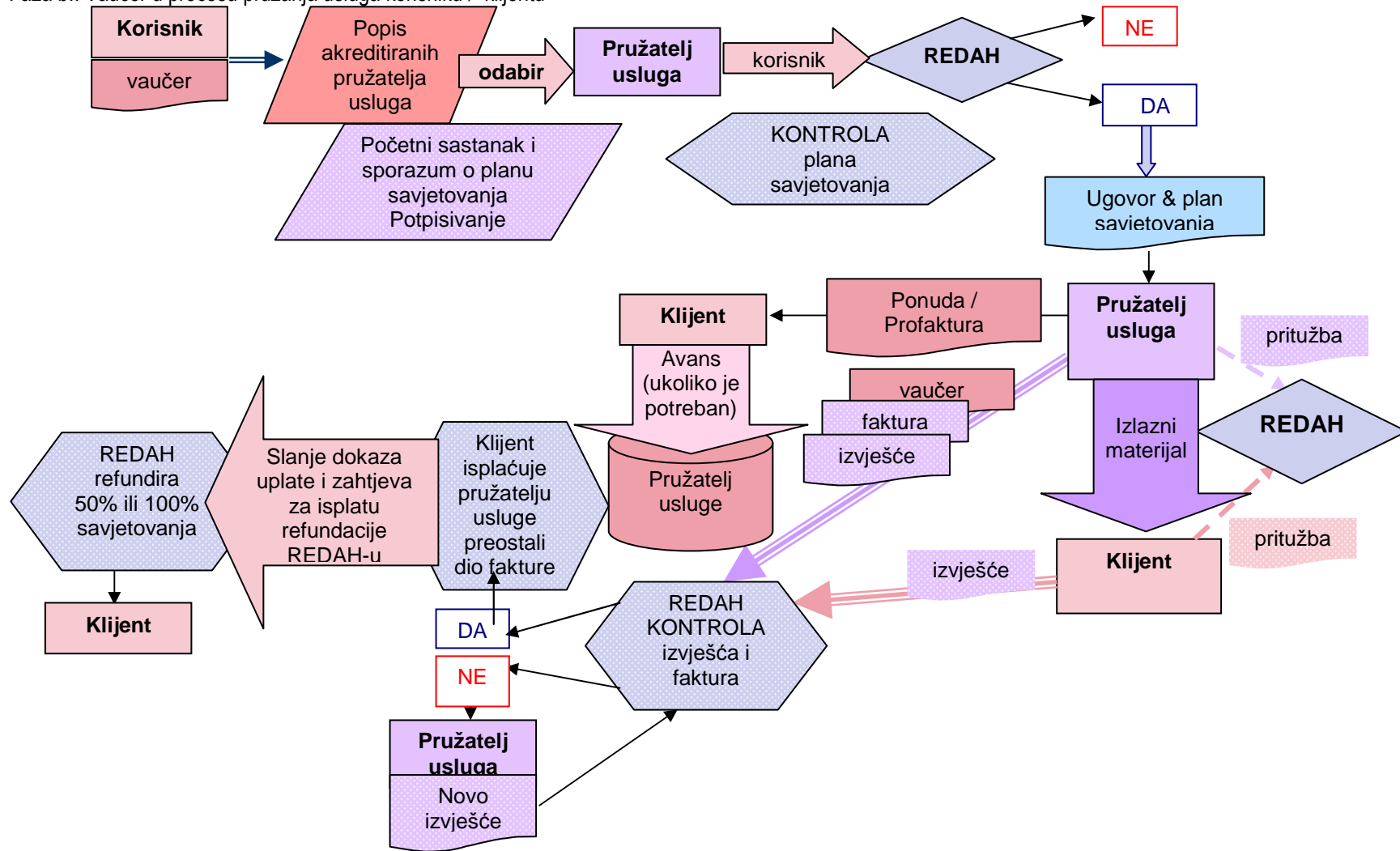
Sudionici obuka koji nisu direktni klijenti Vaučer sheme (nositelji vaučerskog obrasca ili vaučerskog ugovora) se u tom smislu također smatraju vaučerskim klijentima.

#### ***Dijeljenje troškova za obuke i radionice***

Za obrte i MSP koji djeluju dulje od 2 godine prije početka obuke, cijena participacije iznosi 50,00 KM za dan obuke (ne za dan sudjelovanja u obuci).

*Napomena: REDAH može na temelju ocjene životopisa i liste referenci unajmiti inozemne stručnjake da vode obuku.*

Faza b.: Vaučer u procesu pružanja usluga korisniku / klijentu



## 7. Financijski tok

Svrha ovog poglavlja je omogućiti kvalitetnu komunikaciju i pohranjivanje financijskih podataka unutar REDAH-a. Stoga se komunikacija i pohranjivanje dokumentacije (Poglavlje 8) tiče samo REDAH-ovih odjela i njihovih uposlenika.

Početni kapital u budžetu za vaučere zasniva se na Vaučer pilot projektu kojeg financira **AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju čija delegacija ima sjedište u Uredu za tehničku suradnju Španjolske u Sarajevu.

### 7.1. Procedure i financijski tok

#### Članak 1.

Klijent prihvaća ponudu / profakturu pružatelja usluge u kojoj je naznačen ukupan iznos konzultantske usluge. Također, u ponudi / profakturi su jasno definirani uvjeti i načini plaćanja od strane klijenta prema pružatelju usluge. Kada klijent uplati avansni dio ukupnog iznosa ponude / profakture, pružatelj usluge počinje s izradom aktivnosti navedenih u planu savjetovanja.

#### Članak 2.

Kada se sve aktivnosti plana savjetovanja urade, klijent i pružatelj usluge šalju REDAH-u izvješće o radu. Nakon odobravanja izvješća od strane REDAH-a, klijent isplaćuje preostali dio troškova usluga savjetovanja (prema ponudi / profakturi) pružatelju usluge.

#### Članak 3.

Dokaze o uplati, klijent šalje REDAH-u zajedno s brojem žiro računa tvrtke i zahtjevom za isplatu refundacije. Po zaprimanju ovih dokumenata REDAH vrši refundaciju u roku od 15 dana prema klijentu od 50% ili 100% ukupne vrijednosti fakture, što ovisi od toga da li je klijent postojeći ili pak poduzetnik početnik.

U slučaju da klijent ili pružatelj usluga podnese tužbeni zahtjev i / ili ako REDAH poništi vaučer / ugovor, Odjel za vaučere REDAH-a stavlja zabranu odnosno suspendira bilo kakvu financijsku transakciju. Kad i ako problem bude riješen, Odjel za vaučere REDAH-a izdaje pismeni nalog za isplatu neriješene fakture ili za povrat već zabilježene isplate na račun klijenta.

## 8. Pohranjivanje vaučerske dokumentacije

Tijekom implementacije Vaučer sheme i procedura vezanih za pružanje usluga klijentima putem Vaučer sheme, izdaje se i dostavlja dokumentacija koja se klasificira kao povjerljiva i koja zahtjeva poseban postupak i pohranjivanje.

Sljedeća dokumentacija se smatra povjerljivom:

- dokumentacija koju klijent dostavi tijekom procesa dijagnosticiranja problema tvrtke;
- bilješke Odjela za vaučere REDAH-a vezane za dijagnozu tvrtke;
- vaučerski ugovor;
- plan savjetovanja;
- izvješća o savjetovanju koja razrađuju pružatelj usluga i klijent;
- ostala dokumentacija koju tijekom svakodnevnog poslovanja REDAH klasificira kao svoju povjerljivu dokumentaciju.

Nakon izdavanja vaučera, REDAH za svakog korisnika otvara zaseban dosje klijenta u kojem pohranjuje svu pripadajuću dokumentaciju prikupljenu tijekom pružanja usluga putem Vaučer sheme. Pohranjivanje može biti u vidu tiskane dokumentacije ili u elektroničkoj verziji, ili može biti kombinacija obje verzije.

Dosje klijenta se nalazi u Odjelu za vaučere REDAH-a i dostupan je njegovim zaposlenicima, i njime ne mogu rukovati treće osobe.

**Nakon završetka vaučer projekta klijenta, dosje klijenta se zapečaćuje.**

### Sadržaj dosjea klijenta

1. Pregled:
  - a) Kontakt informacije klijenta (naziv / ime, adresa);
  - b) Predstavnik klijenta i njegove / njezine kontakt informacije;
  - c) Broj vaučera;
  - d) Vrijednost vaučera (maksimalno 3.000,00 KM);
  - e) Pojednosti o vrijednosti ugovorenih rata;
  - f) Broj ugovora;
  - g) Ime odabranog(ih) pružatelja usluga.

Informacije iz točke c.) su primjenjive samo ako je korisnik nakon provedene dijagnoze tvrtke i odabranog pružatelja usluga uvršten u shemu vaučera.

2. bilješke prikupljene tijekom dijagnoze tvrtke;
3. fotokopija potpisanog vaučera;
4. fotokopija dokumentacije klijenta o isplati;
5. izvještaj / izvješća pružatelja usluga;
6. izvještaj / izvješća klijenta;
7. fotokopija fakture(a);
8. fotokopija isplate fakture(a) pružatelju usluga;
9. komunikacijska dokumentacija (npr. Pisma, REDAH-ovi nalozi pružatelju usluga ili računovođi REDAH-a, pozivni, itd.);
10. podnesene žalbe klijenta i / ili pružatelja usluga;
11. REDAH-ova odluka o poništenju vaučera i / ili ugovora potpisanog od strane direktora REDAH-a.

U slučaju da su u proces pružanja usluga klijentu uključena dva pružatelja usluga, originalni vaučer se čuva u dosjeu klijenta ukoliko se za pohranjivanje koristi tiskana dokumentacija. Ako se pohranjivanje vrši samo elektronički, REDAH će se pobrinuti da se vaučer čuva na zaštićenom mjestu.

Vaučer se čuva u REDAH-u do kraja vaučerskog projekta klijenta, a zatim se prenosi u standardni dosje klijenta.



## 9. Završne odredbe

Direktor REDAH-a odobrava i potpisuje ovaj Priručnik.

Rok trajanja ovog Priručnika je ograničen trajanjem Vaučerskog pilot projekta, kojeg financira **AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO**, Španjolska agencija za međunarodnu suradnju čija delegacija ima sjedište u Uredu za tehničku suradnju Španjolske u Sarajevu. U slučaju da postojeći vaučerski budžet bude naknadno financiran iz drugih izvora, trajanje i valjanost ovog Priručnika se može produžiti.

Odredbe ovog Priručnika su podložne promjenama. Moguće je dodavanje novih odredbi ili poništavanje postojećih što mora biti odobreno na isti način na koji je odobren i ovaj Priručnik.

Mostar, august / kolovoz 2009. godine.

*Izvršni direktor*  
**Ivan Jurilj**

## 10. Popis Aneksa

Broj aneksa	Naziv aneksa
1	Prijavnica (prijavni formular) za korisnike vaučera
2	Prijavnica (prijavni formular) za akreditaciju pružatelja usluga – fizičke osobe
2A	Prijavnica (prijavni formular) za akreditaciju pružatelja usluga – pravne osobe
3	Životopis konzultanata / specijalista
4	Lista reference pružatelja usluga – fizičke osobe
4A	Lista reference pružatelja usluga – pravne osobe
5	Popis akreditiranih pružatelja usluga
6	Vaučer
7	Izvešće pružatelja usluga
8	Izvešće klijenta
9	Plan savjetovanja
10	Tablica za ocjenjivanje koja se koristi pri akreditaciji konzultanata / specijalista
11	Zahtjev za isplatu refundacije