Broj: 15-04-50-2-663-5/2024

Banja Luka 30.04.2024. godine

***Standardi zaštite na lokacijama i preporuke za rad službenika nadležnih organa***

Verzija 4. - 30.04.2024.



дигитално потписано / digitalno potpisano / digitally signed

Sadržaj

[**1 DOMEN DOKUMENTA 3**](#_Toc164772241)

[**2 OPĆI USLOVI 5**](#_Toc164772244)

[**3 SIGURNOSNI USLOVI 9**](#_Toc164772245)

[**4 PROVJERA PODATAKA NA OSNOVU KOJIH SE IZDAJU PASOŠI I LIČNE KARTE 10**](#_Toc164772246)

[**5 PROVJERA PODATAKA SADRŽANIH U PASOŠU I LIČNOJ KARTI 11**](#_Toc164772247)

[**6 PREPORUKE ZA RAD SLUŽBENIKA NADLEŽNIH ORGANA 11**](#_Toc164772248)

[**7 PRILOG 1 14**](#_Toc164772249)

[**8 PRILOG 2 19**](#_Toc164772251)

[**9 PRILOG 3 40**](#_Toc164772252)

[**10 PRILOG 4 45**](#_Toc164772253)

1. **DOMEN DOKUMENTA**

Cilj ovog dokumenta jeste definisanje minimalnih standarda zaštite na lokacijama i preporuka za rad službenika nadležnih organa.

Kroz osnovna poglavlja definisane su preporuke i standardi kojih se nadležni organi moraju pridržavati:

1. Opšti uslovi na lokacijama nadležnih organa,
2. Bezbjednosni uslovi na lokacijama
3. Službenici nadležnih organa
   1. ***Koga je neophodno upoznati sa ovim dokumentom***

Sa ovim dokumentom je neophodno upoznati rukovodioce nadležnih organa, posebno rukovodioce organizacionih jedinica koje vrše obradu podataka prilikom izdavanja dokumenata i dostavljanje podataka u evidencije Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (dalje Agencija).

Za implementaciju ovih preporuka su zaduženi rukovodioci organa i dužni su da izrade sve nephodne podzakonske akte kojima se implementiraju ovi standardi i preporuke.

* 1. ***Organi koji su dužni da se pridržavaju ovih standarda***

U skladu sa važećim propisima o jedinstvenom matičnom broju, prebivalištu i boravištu državljana BiH, ličnoj karti državljana BiH, putnim ispravama BiH, prekršajima u BiH, osnovama sigurnosti saobraćaja na putevima u BiH, radnom vremenu, obaveznim odmorima mobilnih radnika i uređajima za evidentiranje u cestovnom prijevozu, kretanju i boravku stranaca i azilu, graničnoj kontroli i izbornima BiH, nadležni organi za obradu i dostavljanje podataka Agenciji su:

**• MUP REPUBLIKE SRPSKE, BANJA LUKA**

**• MUP BOSANSKO-PODRINJSKOG KANTONA, GORAŽDE**

**• MUP HNŽ/K, MOSTAR**

**• MUP KANTONA 10, LIVNO**

**• MUP KANTONA SARAJEVO, SARAJEVO**

**• MUP POSAVSKE ŽUPANIJE, ORAŠJE**

**• MUP TUZLANSKOG KANTONA, TUZLA**

**• MUP UNSKO SANSKOG KANTONA, BIHAĆ**

**• MUP ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA, ZENICA**

**• MUP SBK, TRAVNIK**

**• MUP ŽUPANIJE ZAPADNOHERCEGOVAČKE, LJUBUŠKI**

**• JAVNI REGISTAR BRČKO DISTRIKTA BOSNE I HERCEGOVINE, BRČKO**

**• MINISTARSTVO INOSTRANIH POSLOVA BIH, DKP MREŽA,**

**• MINISTARSTVO CIVILNIH POSLOVA BIH,**

**• MINISTARSTVO KOMUNIKACIJA I PROMETA BIH;**

**• MINISTARSTVO BEZBJEDNOSTI BIH;**

**• SLUŽBA ZA POSLOVE SA STRANCIMA BIH;**

**• GRANIČNA POLICIJA BIH;**

**• MINISTARSTVO PROMETA I KOMUNIKACIJA FBIH;**

**• MINISTARSTVO SAOBRAĆAJA I VEZA REPUBLIKE SRPSKE;**

**• VLADA BRČKO DISTRIKTA BOSNE I HERCEGOVINE – ODJEL ZA JAVNE POSLOVE.**

**• ORGANI LOKALNE UPRAVE U SEGMENTU DOSTAVLJANJA PODATAKA U EVIDENCIJE AGENCIJE**

|  |
| --- |
| Dakle, svi organi koji su definisani kao izvorni organi u skladu sa Zakonom o Agenciji i Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja evidencija („Službeni glasnik BiH“ broj: 35/09 i 55/15), kao i organi koji koriste telekomunikacionu mrežu za prenos podataka u nadležnosti Agencije, a koji imaju neposredan rad sa strankama ili koriste informacioni sistem Agencije se mogu pridržavati ovih standarda.  U skladu sa Zakonom o Agenciji ista je nadležna za:   1. Predlaže i provodi strategiju i politiku razvoja u Bosni i Hercegovini u oblasti identifikacionih dokumenata; 2. Vrši nabavku, skladištenje, personalizaciju, kontrolu kvaliteta i transport identifikacionih dokumenata za potrebe nadležnih organa Bosne i Hercegovine; 3. Tehnički dizajnira i formira evidencije definirane zakonom; 4. Održava i upravlja bazama podataka u koje se pohranjuju podaci iz evidencija koje su definirane Zakonom o Agenciji; 5. Osigurava adekvatnu infrastrukturu, posebne uslove za rad i zaštitu podataka; 6. Izdaje podatke o evidencijama i iz evidencija ovlaštenim institucijama i pravnim licima; 7. Projektira, razvija i održava softverska rješenja potrebna za vođenje evidencija u nadležnosti Agencije; 8. Razvija, održava i unapređuje telekomunikacione mreže za prijenos podataka za potrebe Agencije; 9. Definira standarde za opremu koju će koristiti nadležni organi prilikom obrade i razmjene podataka; 10. Definira standarde koji su neophodni na lokacijama sa kojih se vrši pristup sistemu centralne evidencije i razmjene podataka kako bi se postigla sigurnost i zaštita podataka i sistema; 11. Provodi upravne postupke koji se tiču djelokruga Agencije; 12. Provjeru podataka u postupcima podnošenja zahtjeva za izdavanje pasoša i ličnih karata, posebno podataka o državljanstvu. |

1. **OPĆI USLOVI**

Lokacije nadležnih organa moraju ispunjavati slijedeće opšte uslove:

1. Označenost lokacija i pristup:
   1. Vidno označena lokacija sa nazivom nadležnog organa,
   2. Jasno označen pristup i ulazak u prostorije za građane,
   3. U prostorijama za građane na vidnim mjestima postavljena uputstva za građene koja sadrže:
      1. Listu potrebnih dokumenata za obradu zahtjeva građana iz nadležnosti organa,
      2. Postupak obrade zahtjeva iz nadležnosti organa sa zakonskim rokovima za iste,
      3. Proceduru uplate za obradu zahtjeva, ukoliko je neophodno izvršiti uplate,
      4. Navedeni kontakt podaci službe (telefon, mail, web stranica) kojoj se građani mogu obratiti.
   4. Postojanje prilaza za invalidna lica (rampe ili direktni ulazi),
   5. Preporučuje se posebno odvojen pristup za službena lica (ukoliko se obrada vrši u prostorima koji nisu u vlasništvu organa, u tom slučaju je bitno da službena lica ne ulaze na isti ulaz gdje i stranke).
2. Unutrašnji uslovi:
   1. Radni šalterski prostor prema standardima šalterskog poslovanja,
   2. Obezbjeđenje privatnosti građana,
      1. Na udaljenosti (minimalno 1,2 m) od šaltera jasno označena žuta linija, koju ne smiju prelaziti druge stranke za vrijeme obrade zahtjeva stranke ispred šaltera ili tokom akvizicije biometrijskih podataka stranke,
      2. Poštivanje privatnosti građana (kroz prisustvo ovlaštenog službenog radnika koji će se starati o tome ili jedan od šalterskih radnika organa da striktno upozorava stranke).
   3. Od početka predaja zahtjeva pa do završetka predaje istog, građanin mora biti:
      1. u vidnom polju najmanje dva službenika na obradi zahtjeva,
      2. fizičkim koridorom usmjeren da poštuje redoslijed obrade zahtjeva:
         1. predaja zahtjeva na šalteru za obradu zahtjeva
         2. čekanje na obradu zahtjeva,
         3. odlazak od šaltera za obradu zahtjeva,
         4. dolazak u prostor za akviziciju biometrijskih podataka sa potvrdom obrađenog zahtjeva,
         5. akvizicija biometrijskih podataka,
         6. odlazak iz prostora za akviziciju biometrijskih podataka.
   4. Odvojen i osiguran prostor za rad službenika nadležnog organa u koji je dozvoljen pristup samo ovlaštenim licima,
   5. Odvojen radni prostor za rukovodnog radnika nadležnog organa,
   6. Odvojen prostor za arhivu. Nije nužno da arhiva bude u istom objektu,
   7. U pozadini šalterskog prostora dovoljno polica i ormara kako bi se mogla arhivirati minimalno šestomjesečna količina dokumentacije,
   8. Svu dokumentaciju je nadležni organ dužan da čuva u skladu sa propisima (u prilogu se nalaze pregled potrebe za arhivskim prostorom u zavisnosti od broja stanovnika).
3. Komunikacija i povratna informacija,
   1. Postojanje šaltera „Infomacije“,
   2. Preporučuje se nadležnim organima da se građani obavještavaju o dostupnim eServisima Agencije:
      1. e-Identitet za građane u svrhu dostupnosti određenih elektronskih usluga putem portala,
      2. e-Servis za građane za provjeru statusa podnesenih zahtjeva za izdavanje ličnih dokumenata, od trenutka podnošenja zahtjeva kod nadležnog organa do momenta isporuke dokumenta prema nadležnom organu od strane Agencije, sa tačnom informacijom za građane kada je dokument spremna za uručenje,
      3. e-Servis za građane za provjeru novčanih kazni.
   3. Preporučuje se da se ostvare po potrebi i druge mogućnosti obavještavanja građana;
   4. Vidno postavljen opis usluge obavještavanja građana.
4. Mikro-klimatski uslovi
   1. Instalirana postrojenja grijanja i klimatizacije koja garantuju optimalnu radnu temperaturu bez obzira na spoljne uslove,
   2. Dovoljno osvjetljenja u skladu sa standardima za javni prostor.
5. Šalteri:
   1. Postavljena računarska mreža i računarski priključci,
   2. Napajanje električnom energijom za rad računarske opreme,
   3. Posebno za potrebe obrade podataka za lične karte, pasoše, JMB, prebivališta i boravišta, preporučen instaliran broj šaltera je slijedeći u odnosu na broj stanovnika (bez šaltera za akviziciju podataka)[[1]](#footnote-1):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | do 5 000: | 1 |
| 2. | 5 000 – 30 000[[2]](#footnote-2): | 2 |
| 3. | 30 000 – 50 000: | 3 |
| 4. | 50 000 – 80 000: | 4 |
| 5. | 80 000 – 100 000: | 5 |
| 6. | 100 000 – 150 000: | 7 |
| 7. | preko 150 000: | 8 |

1. Normativi za šaltersko mjesto su slijedeći:
   * 1. Radna površina[[3]](#footnote-3): 12m2 – 15 m2
     2. Komunikacije, sanitarije: Dodati 20% – 40% od radne površine
2. Šalter za akviziciju podataka podrazumijeva kabinu koja garantuje akviziciju u skladu sa ICAO 9303 standardima, odnosno prema slijedećem opisu koji je ujedno i uputstvo za službenika nadležnog organa[[4]](#footnote-4):
   1. Oči moraju biti otvorene i jasno vidljive, bez ikakvog odsjaja blica i bez „crvenih očiju“,
   2. Izraz lica mora biti neutralan (bez mrštenja ili smijanja) sa zatvorenim ustima,
   3. Moraju se jasno prikazati obje ivice lica,
   4. Mora se prikazivati puni frontalni izgled lica i ramena, u obliku kvadrata u odnosu na kameru,
   5. Osoba čiji se podaci uzimaju se ne smije prikazivati kako gleda preko jednog ramena (stil portreta) ili sa glavom nagnutom na jednu stranu ili prema naprijed ili prema nazad,
   6. Slika lica i ramena mora biti centrirana na fotografiji,
   7. Ne smije biti kose preko lica,
   8. Moraju se odslikavati/predstaviti prirodne tonove kože,
   9. Slika mora biti jasna, izoštrene i u fokusu,
   10. Slike sa sjenkama na licu ili pozadini nisu prihvatljive,
   11. Akvizicija se mora izvršiti sa jednoličnim osvjetljenjem i da se ne prikazuju sjenke ili odsjaj blica na licu ili glavi.
   12. Na slici se nesmiju vidjeti dijelovi tijela drugih lica ili strani objekti (npr. ruke ili dijelovi lica roditelja male djece, igračke, dijelovi stolice ili dijelovi namještaja pri mobilnoj akviziciji)
3. Instalirani protiv-požarni sistemi na lokacijama
4. Na lokacijama za rad nadležnih organa obavezano instaliran šalter na kome se vrše uplate za usluge prema građanima sa pripremljenim uplatnicama
5. Za rad sa mobilnom stanicom rukovodilac nadležnog organa je potrebno da izvrši slijedeće:
   1. Definisati preciznu proceduru zaduživanja mobilne stanice u slučaju neophodnosti odlaska na drugu lokaciju (radni nalog, predaja uz minimalno dva lica, izdavanje radnog naloga i čuvanje mobilne stanice),
   2. Obavezno prisustvo dvojice ovlaštenih radnika nadležnog organa prilikom rada mobilne stanice (svako korištenje izvještaj na specifičnom obrazcu potpisan od oba izvršioca),
   3. Obavezno prisustvo rukovodnog radnika prilikom prebacivanja podataka na centralni sistem sa mobilne stanice,
   4. Obavezno snimanje svakog prebacivanja podataka i čuvanje zapisa do inspekcijskog nadzora, a minimalno šest mjeseci,
   5. Poželjno snimanje rada prilikom akvizicije podataka ukoliko postoje uslovi.
6. Pored ostalih, u zavisnosti od uslova u DKP mreži posebno se ističe:
   1. Fizička i logička sigurnost na lokacijama:
      1. Odvojena prostorija, po mogućnosti kartična kontrola ili ključ za ulazak ovlaštene osobe,
      2. Fizička razdvojenost između službenika nadležnog organa i stranke,
      3. Video nadzor u prostoru u kojem se obavlja akvizicija podataka,
      4. Sigurnosni ormari u kojima se čuvaju obrazci personalizovanih dokumenata,
      5. *Posebna prilog ovog standarda jeste Odluka o lokacijama za privremenu akviziciju biometrijskih podataka (Prilog 3).*
   2. Prostor za akviziciju podataka da ima takve uslove koji garantuju ispunjenje ICAO 9303 standarda za akviziciju fotografije – vidi opis za akviziciju podataka
   3. Sredstava komunikacije sa centralnim sistemom:
      1. Posebno sigurnostno obezbjeđen ormar u kome se nalazi komunikaciona oprema,
      2. Osigurana računarska mreža.
   4. Obevezno da svaki službenik bude državljanin BiH koji se nalazi u evidenciji jedintvenog matičnog broja.
7. Definisanje etičkih kodeksa rada službenika i uspostava anti-korupcionih procedura u okviru nadležnog organa za radnike koji rade na procesu izdavanja dokumenata.
8. **SIGURNOSNI USLOVI**

Neophodno je ispuniti slijedeće sigurnosne uslove na lokacijama na kojima nadležni organi obavljaju aktivnosti na izdavanju dokumenata:

1. Pristup:
   * 1. Poseban službeni ulaz,
     2. Poželjna kontrola pristupa službenog ulaza,
        1. čitanje kartica, pin kod ili biometrijski podatak,
        2. trajno čuvanje baze kontrole pristupa.
2. Video nadzor:
   * 1. Video nadzor šalterskog prostora, tako da se jasno mogu vidjeti monitori i radni prostor službenika,
     2. Prostora u koji pristup imaju stranke, tako da se može vidjeti ulaz u prostor i šalter,
     3. Ulaz službenih lica obavezno da je pod video nadzorom,
     4. Posebno video nadzor mjesta za akviziciju podataka, tako da se jasno može vidjeti monitor i radni prostor službenika,
     5. Čuvanje video zapisa šest mjeseci minimalno u prostorijama same lokacije, ukoliko ne postoji centralni sistem,
     6. Dostupnost video zapisu samo u prisustvu dvije osobe od kojih je jedna rukovodni službenik nadležnog organa,
     7. Obaveza rukovodnog radnika nadležnog organa da svakodnevno pregleda vidoe zapis i pravi službene zabilješke o uočenom na zapisima,
     8. Obavezno da video-nadzor bude odvojen od video-nadzora zakupodavca.
3. Protiv – provalni sistem,
4. Fizička sigurnost računarskog sistema:
   * 1. Fizički osigurano mjesto komunikacije (rek ormar i sl.), pristup samo za službenike nadležnog organa koji imaju pristup u predmetne službene prostorije,
     2. Poželjno postojanje uređaja za autentifikaciju korisnika (čitanje kartica, pin kod ili biometrijski podatak),
     3. Fizički onemogućeno korištenje eksternih memorijskih medija (memorijske kartice, USB memorije, CD-ova, disketa, mobilnih telefona, MP3 player-a,...),
     4. Zabrana korištenja mobilnih telefona u službenim prostorijama.
5. Obrada zahtjeva:
   * 1. Vrše najmanje dva službenika,
     2. Tokom obrade zahtjeva građanin se mora nalaziti u vidnom polju službenika,
     3. Službenik ne prima drugu stranku, dok prethodna ne počne postupak akvizicije biometrijskih podataka.
6. Prisustvo ovlaštenog radnika nadležnog organa koji je zadužen za fizičku sigurnost,
7. Obavezno postojanje sigurnosnih sefova na lokacijama čija dimenzija zavisi od veličine lokacije, a u kojima će se čuvati dokumenti koji čekaju provjeru podataka, dokumenti čija je provjera u toku i dokumenti spremni za izdavanje.
8. **PROVJERA PODATAKA NA OSNOVU KOJIH SE IZDAJU PASOŠI I LIČNE KARTE**

U skladu sa propisima BiH, lice koje dobije ličnu kartu i pasoš mora da je upisan u knjigu državljana, što se provjerava u matičnim knjigama rođenih kod nadležnih organa, a sve u skladu sa važećim propisima.

Podaci na osnovu kojih se izdaju pasoši i lične karte se provjeravaju prema slijedećim pravilima:

1. Nakon predaje zahtjeva nadležni organ šalje elektronski upit nadležnoj općini za provjeru podataka iz knjige državljana (KD) i matične knjige rođenih (MKR),
2. Ukoliko podaci sa zahtjeva koji se elektronski proslijeđuju i provjeravaju ispunjavaju odgovarajuće uslove, nadležni organ dobit će automatski odgovor za proslijeđene provjere u matičnim knjigama putem uspostavljenih WEB servisa za automatske provjere u matičnim knjigama sa Federalnim ministarstvom unutrašnjih poslova, Ministarstvom unutrašnjih poslova RS i Vladom Brčko distrikta BiH,
3. Ukoliko zahtjev ne zadovolji uslove automatske provjere putem WEB servisa, procedura je sljedeća:
   * 1. Ovlaštenom službeniku općine putem aplikacije za Provjere dostupna je lista zahtjeva za lične/osobne karte i zahtjeva za pasoše/putovnice koji su u statusu „čeka na provjeru identiteta podnosioca“,
     2. Ovlašteni službenik općine vrši provjeru podataka u matičnim knjigama (KD i MKR) za svaki zahtjev koji je na provjeri identiteta podnosioca u toj općini, te vrši unos i obradu podataka putem aplikacije za Provjere,
     3. Nakon unosa i obrade podataka od strane ovlaštenog službenika općine, ovlaštenom službeniku nadležnog organa za izdavanje lične/osobne karte i pasoša/putovnice, podaci o obrađenoj provjeri u matičnim knjigama (KD i MKR) odmah su dostupni u Aplikaciji za provjere,
     4. Ovlašteni službenik nadležnog organa nakon uvida u podatke o obrađenoj provjeri u matičnim knjigama nastavlja sa postupkom obrade zahtjeva.
4. Općine su dužne da putem ovlaštenog administratora i putem aplikacije Upravljanje korisnicima redovno dostavljaju i ažuriraju prava pristupa, u skladu sa svojim internim propisima i propisima iz oblasti pristupa, obrade i zaštite ličnim podacima, ovlaštenim službenicima-matičarima koji imaju pristup aplikaciji za Provjere. Ažuriranje se odnosi na unos novih korisnika, dodjeljivanje prava novim korisnicima-matičarima, deaktiviranje korisnika koji više ne obavljaju poslove provjera. Općina je dužna dostaviti SGT obrazac o ovlaštenom administratoru kako bi se omogućio pristup aplikaciji Upravljanje korisnicima u skladu sa *Procedurom o dodijeli korisnika*,
5. Podaci o svim provjerama se čuvaju 10 godina na sistemu u skladu sa Zakonom.

Organi koji provode postupke vezane za vođenje knjiga državljana i matičnih knjiga su dužni definisati precizne procedure upisa i izmjene u navedenim knjigama.

1. **PROVJERA PODATAKA SADRŽANIH U PASOŠU I LIČNOJ KARTI**

Ova preporuka se odnosi na rad organa koji vrše izdavanje ličnih karata, pasoša i vozačkih dozvola.

Na zahtjev građana, nadležni organ treba da omogući istom uvid u sadržaj personalizovanog čipa, odnosno da provjeri usaglašenost:

1. Podataka na drugoj stranici (u slučaju pasoša), tj. podataka na prednjoj strani u slučaju lične karte,
2. Podataka sadržanih u mašinskoj čitljivoj zoni,
3. Podataka na trećoj stranici (u slučaju pasoša),
4. Podataka sadržanih u čipu,
5. Podataka u sistemu, odnosno podataka na zahtjevu za izdavanje dokumenta, potpisanog od strane građana prilikom podnošenja istog.
6. **PREPORUKE ZA RAD SLUŽBENIKA NADLEŽNIH ORGANA**

*Kao poseban dodatak ovog dokumenta u prilogu se nalaze Minimalni bezbjednosni standardi za rukovanje i izdavanje mašinski čitljivih dokumenata shodno ICAO preporukama, a koje je prilagodila Agencija (Prilog 2).*

Ove preporuke se odnose na rad organa koji vode upravne postupke vezane za JMB, prebivalište i boravište, lične karte, pasoše i vozačke dozvole. Preporuke se mogu primijeniti i za druge službenike koji su vezani za evidencije koje se vode u okviru Agencije.

Preporuke za nadležne organe:

1. Izbor službenika:
   1. Da ispunjavaju sve uslove za zasnivanje radnog odnosa u skladu sa propisima u Bosni i Hercegovini,
   2. Da su evidentirani u evidenciji JMB i da posjeduju identifikacioni dokument državljana BiH,
   3. Da posjeduju visoke moralne kvalitete o čemu ocjenu donosi rukovodilac organa,
2. Na lokacijama gdje postoji više šaltera organizovati jedan red za čekanje tako da se ne može birati šalter, nego se ide na prvi koji je slobodan,
3. Edukovati službenike nadležnih organa za vršenje upravnih postupaka iz tačke 2.
4. Edukovati službenike nadležnih organa za vršenje akvizicije biometrijskih podataka (fotografije, otisaka prstiju, potpisa) u skladu s ICAO preporukama.
5. Organizovati sistem edukacije na način da svaki službenik minimalno dva puta godišnje polazi iste obuke kako bi se izbjegla rutina u radu službenika,
6. Obavezno vršenje minimalno dva puta godišnje inspekcijskog nadzora poslova,
7. Obavezne periodične i iznenadne kontrole od strane rukovodioca srednjeg i višeg nivoa nadležnog organa, o čemu je potrebno voditi posebnu dokumentaciju,
8. U saradnji sa drugim organima organizovati edukacije vezane za tehničku zaštitu dokumentacije i prepoznavanje falsifikata. Obuke organizovati dva puta godišnje i obezbijediti opise dokumenata i primjerke dokumenata,
9. Organizovati kontakte sa službenicima drugih organa prilikom provjere identiteta. Voditi posebne evidencije za vanredne provjere identiteta.
10. Pripremiti etički kodeks koji će potpisati svaki službenik, a koji sadrži slijedeće elemente:
    1. Pridržavanje propisa Bosne i Hercegovine i rad u skladu sa zakonom,
    2. Pridržavanje propisa vezanih za predmetnu djelatnost koju vrše,
    3. Izjave da neće vršiti krivična djela,
    4. Izjava da će se prema svim strankama odnositi na isti način bez obzira na vjersku, nacionalnu, polnu i bilo koju drugu pripadnost,
11. Preporučuje se da se posebno definišu procedure za obradu podataka i pristup VIP osoba.

Preporuke za rad službenika:

1. Provjera ulaznih podataka:
2. Elektronska provjera podataka iz matičnih knjiga će se omogućiti uz saradnju između nadležnog organa, Agencije i organa nadležnog za rad matičnih ureda u skladu sa propisima u Bosni i Hercegovini;
3. Službeniku nadležnog organa na svakom šalteru se mora omogućiti pristup sistemima u skladu sa pravilima i organizacijom koju definiše rukovodilac organa za sisteme:
4. Obrade podataka o JMB,
5. Obrade podataka o prebivalištu i boravištu,
6. Obrade podataka o ličnoj karti,
7. Obrade podataka o pasošima,
8. Obradu podataka za druge postupke ukoliko se vrše na lokacijama (vozačke dozvole, saobraćajne dozvole, prekršajne evidencije)
9. Od prethodnog je izuzet šalter akvizicije biometrijskih podataka;
10. Gdje postoje uslovi razdvojiti rad na više šaltera tako da jedno lice ne može obaviti sve obrade vezano za izdavanje dokumenta;
11. Službenik nadležnog organa je dužan da se pridržava svih pravila rada na sistemu i zaštite podataka;
12. Posebno je zabranjeno da razmijenjuje svoja prava za rad na sistemu (šifre, kartice ukoliko postoje i slično);
13. Obavezan je da minimalno jednom mjesečno mijenja šifru za pristup sistemu.

Uzimanje otisaka prsta regulisano je Uputstvom o načinu uzimanja biometrijskih podataka u postupku izdavanja putnih isprava (“Službeni glasnik BiH broj 83/13) član 5., Pravilnikom o načinu uzimanja biometrijskih podataka u postupku izdavanja ličnih karata („Službeni glasnik BiH“, broj [102/12](https://www.iddeea.gov.ba/wp-content/uploads/WEB/ZAKONODAVSTVO/PODZAKONSKI%20AKTI/Li%C4%8Dna%20karta/9/pravilnik%20o%20nacinu%20uzimanja%20biometrijskih%20podataka_102-12_srp.pdf), [96/14](https://www.iddeea.gov.ba/wp-content/uploads/WEB/ZAKONODAVSTVO/PODZAKONSKI%20AKTI/Li%C4%8Dna%20karta/9/pravilnikizmjendopunpravilnikanacinuzimanjabiopodpostizdlk_96_14_srp.pdf)) – član 5 .

Dodatak tome je Prilog 3 ovog dokumenta pod nazivom Biometrijske provjere.

Ovlašteni službenici nadležnih organa imaju dostupne aplikativne mogućnosti u aplikaciji za Provjere unosa odgovarajućih razloga odbijanja ili ignorisanja provjere za određeni zahtjev uz unos detaljnog komentara i obrazloženja nakon provedenog postupka i donošenja konačne odluke.

**Naglašavamo da je Agencija, shodno zakonskim propisima, samo uspostavila sistem koji omogućava vođenje upravnih postupaka. U okviru tih sistema su navedena određena tehnička ograničenja i mehanizmi, među kojima su i biometrijske provjere. Kompletne postupke vode VAŠI ORGANI.**

**Ističemo da sistem, imajući u vidu da funkcionira shodno statističkim pravilima, ne mora tačno sugerirati da se radi o istom licu, te je zato neophodna aktivnost ovlaštenog službenog lica osposobljenog za potvrđivanje biometrijskih provjera koja ima za cilj donošenje zaključka o tačnosti tvrdnje sistema da je pronašao dva podudarna biometrijska podatka povezana sa različitim jedinstvenim matičnim brojevima.**

# PRILOG 1

# Broj preporučenih šaltera za lokacije u Bosni i Hercegovini za poslove JMB, prebivalište i boravište, lične karte, pasoši, informacije, te akvizicija biometrijskih podataka za potrebe nadležnih organa koji vode upravne postupke po opštinskim mjestima

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Nadležni organi i sjedišta u opštinama** | **Tip lokacije** | **Mobilna stanica** | **Ukupno šaltera (JMB, Prebivalipšte i boravište, LK, VD, Pasoši i Informacije** | **Ukupno šaltera sa Akvizicijom** | **Pregled Kapaciteta - 8casovno radno vrijeme - Godisnje** |
|
|  | **Organi u FBIH** |  |  |  |  |  |
|  | **MUP Unsko-Sanskog Kantona** | **D[[5]](#footnote-5)** | **1** |  |  |  |
|  | BIHAĆ | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | BOSANSKA KRUPA | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | BUŽIM | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | KLJUČ | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | BOSANSKI PETROVAC | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | SANSKI MOST | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | CAZIN | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | VELIKA KLADUŠA | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | **MUP Posavskog Kantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | ORAŠJE | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | ODŽAK | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | BOSANSKI ŠAMAC/DOMALJEVAC | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | **MUP Tuzlanskog Kantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | TUZLA | C1 | 0 | 8 | 10 | 180000 |
|  | KALESIJA | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | BANOVIĆI | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | KLADANJ | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | ČELIĆ | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | SAPNA | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | DOBOJ – ISTOK | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | TEOČAK | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | GRAČANICA | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | LUKAVAC | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | ŽIVINICE | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | GRADAČAC | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | SREBRENIK | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | **MUP Zeničko-Dobojskog Kantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | ZENICA | C2 | 0 | 7 | 9 | 157500 |
|  | VISOKO | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | ZAVIDOVIĆI | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | ŽEPČE | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | MAGLAJ | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | BREZA | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | OLOVO | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | VAREŠ | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | USORA | C4 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | DOBOJ – JUG | C3 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | TEŠANJ | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | KAKANJ | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | **MUP Bosansko-Podrinskog Kantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | GORAŽDE | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | **MUP Srednje-Bosanskog Kantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | TRAVNIK | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | BUGOJNO | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | NOVI TRAVNIK | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | KISELJAK | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | VITEZ | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | GORNJI VAKUF - USKOPLJE | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | JAJCE | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | DONJI VAKUF | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | BUSOVAČA | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | FOJNICA | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | KREŠEVO | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | DOBRETIĆI (SKENDER VAKUF) | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **MUP Herc.-Neret. Kantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | ČAPLJINA | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | RAMA – PROZOR | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | ČITLUK | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | JABLANICA | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | STOLAC | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | NEUM | C3 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | KONJIC | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | MOSTAR | C2 | 0 | 7 | 9 | 157500 |
|  | **MUP Zapadno-Herc. Kantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | LJUBUŠKI | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | ŠIROKI BRIJEG | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | POSUŠJE | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | GRUDE | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | **MUP SarajevskogKantona** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | SARAJEVO-STARI GRAD | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | HADŽIĆI | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | VOGOŠĆA | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | ILIJAŠ | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | TRNOVO | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | SARAJEVO-NOVI GRAD | C2 | 0 | 7 | 9 | 157500 |
|  | NOVO SARAJEVO | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | SARAJEVO-CENTAR | C2 | 0 | 4 | 6 | 90000 |
|  | ILIDŽA | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Odjeljeni P.I. Sarajevo | C1 | 0 | 8 | 10 | 35000 |
|  | **MUP Kantona 10** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | LIVNO | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | TOMISLAVGRAD | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | DRVAR | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | GLAMOČ | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | KUPRES | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | BOSANSKO GRAHOVO | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **MUP R. Srpske** |  | **0** | **0** | **0** |  |
|  | **PU Banja Luka** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Banja Luka | C1 | 0 | 8 | 10 | 180000 |
|  | Laktaši | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Kotor Varoš | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Čelinac | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Kneževo | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Prnjavor | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | **PU GRADIŠKA** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Gradiška | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | Srbac | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | **PU Prijedor** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Prijedor | C3 | 0 | 5 | 6 | 112500 |
|  | Kozarska Dubica | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Novi Grad | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Kostajnica | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Oštra Luka | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Krupa na Uni | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **PU Mrkonjić Grad** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Mrkonjić Grad | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Šipovo | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Ribnik | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Jezero | C3 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Petrovac | C3 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Istočni Drvar | C3 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Kupres | C3 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **PU Doboj** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Doboj | C3 | 0 | 4 | 5 | 90000 |
|  | Derventa | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Modriča | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Brod | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Petrovo | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Vukosavlje | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Teslić | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Stanari | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **PUBijeljina** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Bijeljina | C3 | 0 | 5 | 6 | 112500 |
|  | Šamac | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Pelagićevo | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Lopare | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Ugljevik | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | **PU Zvornik** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Zvornik | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Bratunac | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Srebrenica | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Vlasenica | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Milići | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Šekovići | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Osmaci | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **PU I. Sarajevo** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Pale | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Sokolac | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Istočno Sarajevo | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Rogatica | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Istočni Stari Grad | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Han Pijesak | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Trnovo | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **PU Foča** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Foča | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Višegrad | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Rudo | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Čajniče | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Kalinovik | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Novo Goražde | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **PU Trebinje** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Trebinje | C3 | 0 | 3 | 4 | 67500 |
|  | Nevesinje | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Bileća | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Gacko | C3 | 0 | 2 | 3 | 45000 |
|  | Ljubinje | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | Berkovići | C4 | 0 | 1 | 2 | 22500 |
|  | **Javni Registar Brčko** | **D** | **1** | **0** | **0** | **0** |
|  | Brčko | C2 | 0 | 6 | 8 | 135000 |
|  | **MIP/MVP - izdavanje dipl. p.i.** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Sarajevo | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | **MCP - izdavanje službenih. p.i., pomorskih brodarskih** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Sarajevo | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | **MS/MB izdavanje pasoša za IIRL I LBD** | **D** | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Sarajevo | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | **MIN PROMETA I KOMUNIKACIJA FBIH** |  | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Mostar | C4 | 0 | 1 | 1 |  |
|  | **MSV REPUBLIKE SRPSKE** |  | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Banja Luka | C4 | 0 | 1 | 1 |  |
|  | **PODODJEL ZA SAOBRACAJ BD** |  | **1** | **0** | **0** |  |
|  | Brčko | C4 | 0 | 1 | 1 |  |
|  | **GRANIČNA POLICIJA** |  | **1** | **0** | **0** |  |
|  | JGP STRMICA - BOSANSKO GRAHOVO | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP NEUM - NEUM | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP KAMENSKO - TOMISLAVGRAD | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP DOBRLJIN - NOVI GRAD | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP DOLJANI - CAPLJINA | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP BROD - BROD | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP VELIKA KLADUŠA - VELIKA KLADUŠA | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP TREBINJE - TREBINJE | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | JGP GORICA - POSUŠJE | C4 | 0 | 1 | 2 |  |
|  | Total |  | 28 | 363 | 524 | 7617000 |

1. **PRILOG 2**

**Minimalni bezbjedonosni standardi za rukovanje i izdavanje mašinski čitljivih (i drugih) pasoša, te drugih dokumenata na osnovu kojih se izdaju pasoši**

**(preporučene standardne prakse za vlade u svijetu)**

*Modifikovano od strane Agencije za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka BiH*

1. **Osnove**

Agencija za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka je, u skladu sa Zakonom o Agenciji, te Zakonom o putnim ispravama i Zakonom o ličnoj karti izradila standarde za izdavanje dokumenata u Bosni i Hercegovini i uručilo ih svim nadležnim organima.

Kako bi se najbolje shvatio lanac identiteta za izdavanje dokumenata u daljem tekstu su dostavljeni i **Minimalni bezbjedonosni standardi za rukovanje i izdavanje mašinski čitljivih (i drugih) pasoša, te drugih dokumenata na osnovu kojih se izdaju pasoši (preporučene standardne prakse za vlade u svijetu),** koji su modifikovani za potrebe Bosne i Hercegovine u skladu sa propisima. Ovaj dokument se kroz tekst naziva Originalni dokument. Originalni dokument je pripremljen pod pokroviteljstvom G-8 Lion/Rimske grupe i predložen kao INFORMATIVNI ANEKS Poglavlju III. Dokumenta Međunarodne organizacije civilne avijacije br. 9303. (ICAO 9303)[[6]](#footnote-6). **U okviru ovog akta su izvršene modifikacije kako bi se mogao primjeniti za potrebe organa za izdavanje ličnih karata, pasoša, te uverenja o državljanstvu i vođenje matičnih knjiga u BiH. Modifikacije je izvršila Agencija za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka BiH. Ovo treba shvatiti kao preporuke.**

U daljem tekstu se nalaze preporuke koje važe za sve organe koji su vezani za izdavanje dokumenata u BiH. Ovih preporuka bi se trebali pridržavati kako bi se garantovao sistem izdavanja dokumenata u BiH. Zakonima BiH je jasno definisano koji organ je definisan za koji segment izdavanja dokumenata. Ove preporuke bi trebalo svaki organ da primjeni kroz svoje zakonske i podzakonske interne akte. Ovaj akt je dostavljan nadležnim institucijama počevši od početka 2009. godine i može da služi kao osnova sa izradu antikorupcionih planova Kroz sledeća poglavlja se razrađuju preporuke:

**1. Obim dokumenta**

1.1 U ovom dokumentu se daju preporučene prakse za povećanje bezbjednosti procesa izdavanja mašinski čitljivih pasoša, ali se većina njih može jednako primijeniti i na pasoše koji nisu mašinski čitljivi, te za izdavanje ličnih karata, uvjerenja o državljanstvu i rodnih listova, kao i vođenje matičnih knjiga. Kao takav, Aneks uspostavlja minimum globalnih standarda za korištenje od strane svih vlada, sa ciljem da se na minimum smanje ranjive tačke koje postoje unutar svakog procesa rukovanja pasošima i njihovog izdavanja, te izdavanja dokumenata na osnovu kojih se izdaju pasoši (lične karte, uvjerenja o državljanstvu i rodni listovi). Preporuke pokrivaju cijeli postupak vezan za proces izdavanja pasoša u BiH, od obaveza organa na nivou BiH po pitanju nabavke i skladištenja bjanko obrazaca, preko pitanja rada organa unutrašnjih poslova i lokalnih organa na izdavanju dokumenata, do pitanja u vezi sa zaposlenima (izbor, edukacija, rokovođenja i sl.) da se pomogne spriječiti prevara iznutra, te potreba da viši rukovodioci daju podršku jednom dobrom programu unutrašnjih kontrola.

1.2 Treba se jasno shvatiti da su ovo preporučene prakse koje su usklađene sa konkretnom situacijom i podjelom nadležnosti u BiH. Ono što je prikazano ovdje je grupa metoda koje funkcionišu za zemlje koje su bile uključene u izradu nacrta originalnih dokumenata i preporuka. Polazi se od pretpostavke da je fikasan i bezbjedonosan program izdavanja pasoša, ličnih karata, te uvjerenja o državljanstvu, rodnih listova i vođenje matičnih knjiga je cilj svake službe koja ih izdaje ova dokumenta u BiH. Zbog toga se svim nivoima vlasti u BiH preporučuje da iz ovog dokumenta izvuku one prakse koje se uklapaju u njihov proces vezan za pasoše, lične karte, uvjerenja o državljanstvu i rodne listove, te vođenje matičnih knjiga i ugradi ih u provedbene propise. Kako bi se shvati lanac identiteta u BiH preuzete su preporuke za postupke svih organa koji učestvuju u lancu identiteta u BiH i to:

1. Uvjerenja o državljanstvu i rodni listovi
   1. Nadležnost za izdavanje: organi lokalne uprave (opštinski organi)
   2. Nadzor nad izdavanjem
      1. FBiH: Kantonalni MUP-ovi i Ministarstvo pravde FBiH
      2. R. Srpska: Ministarstvo lokalne uprave i samouprave Republike Srpske
      3. Brčko Distrikt BiH: Javni registar
2. Lične karte
   1. Nadležnost za izdavanje:
      1. FBiH: Kantonalni MUP-ovi
      2. R. Srpska: MUP RS
      3. Brčko Distrikt BiH: Javni registar
   2. Nadzor nad izdavanjem:
      1. FBiH: Kantonalni MUP-ovi
      2. R. Srpska: MUP RS
      3. Brčko Distrikt BiH: Vlada
      4. Ministarstvo civilnih poslova BiH
   3. Personalizacije, skladištenje, vođenje registara i mreža za prenos podataka:
      1. Agencija za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka BiH
3. Pasoši
   1. Nadležnost za izdavanje:
      1. FBiH: Kantonalni MUP-ovi
      2. R. Srpska: MUP RS
      3. Brčko Distrikt BiH: Javni registar
      4. DKP mreža
   2. Nadzor nad izdavanjem:
      1. FBiH: Kantonalni MUP-ovi
      2. R. Srpska: MUP RS
      3. Brčko Distrikt BiH: Vlada
      4. Ministarstvo inostranih poslova BiH
      5. Ministarstvo civilnih poslova BiH
   3. Personalizacije, skladištenje, vođenje registara i mreža za prenos podataka:
      1. Agencija za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka BiH

1.3 Grupa G-8 je pokrenula korištenje originalnih dokumenata u svojm aktivnostima *Izgradnje kapaciteta* kako bi ojačala sposobnosti drugih vlada. Međutim, namjera je bila da, kad G-8 usvoji ovaj dokument, bude podnesešen Međunarodnoj organizaciji civilne avijacije, uz ideju da bi bude usvojen kao "Informativni aneks" uz "Dokument br. 9303", a kako je naglašeno, sad je već dio integralnog teksta osmog izdanja pomenutog Dokumenta iz 2021. godine

**2. Uvod**

2.1 Postoji nekoliko nivoa prijetnji sa kojima se svi nivoi vlasti pojedinih država moraju izboriti u vezi sa izdavanjem i korištenjem domaćih pasoša, te drugih dokumenata na osnovu kojih se izdaju pasoši:

A. falsifikovanje ili preinačavanje originalnog pasoša od strane kriminalnih i drugih elemenata kojima treba pasoš radi novog identiteta ili državljanstva;

B. pribavljanje pasoša prevarom, koristeći se falsifikovanim, ukradenim ili originalnim dokumentima koji ne pripadaju toj osobi (krađa identiteta);

C. krađa originalne pasoške knjižice i popunjavanje podataka u njoj, i

D. protivzakonit rad zaposlenih na pasošima prilikom izdavanja pasoša.

Za slučaj Bosne i Hercegovine posebno su interesantni Tačka B i Tačka D. Prema tome posebno je potrebno analizirati standarde vezane za izdavanje ličnih karata i uvjerenja o državljanstvu koji su osnov za dobijanje BiH pasoša.

2.2 Ovaj dokument se prvenstveno fokusira na gore navedenu tačku D; sprečavanje prevare iznutra kroz čvrst program unutrašnjih kontrola i rukovođenja u svim organima koji izdaju dokumenta. U ovom dokumentu se izrazi "protivzakonit rad" i "prevara iznutra" koriste kao sinonimi. Priznaje se da je ovo neprijatna tema i da nijedan rukovodilac ne želi da misli da zaposleni može izdati njegovo povjerenje, svoju organizaciju (nadležni organ), kanton, enitete, državu ili kolege. Međutim, ignorisanje ove mogućnosti je opasno. Dakle, pretpostavlja se da većina zaposlenih ostaje poštena tokom svog radnog vijeka, razborit rukovodilac mora poduzeti korake da spriječi uspjeh onih koji se odluče na pokušaj da zloupotrijebe sistem.

2.3 Na samom početku se moraju razumjeti dva koncepta. Prvi je da dobre unutrašnje kontrole ne stvaraju atmosferu sumnjičavosti. Umjesto toga, pridržavanje ovih načela i procedura služi da zaštiti nevine od optužbi za prestup, te omogućava pošteno i transparentno rukovođenje. Drugi koncept je da je nemoguće umanjiti ranjivost sistema izdavanja pasoša, ličnih karata i vođenje matičnih knjiga i knjiga državljana na nulu. Ljudsko ponašanje je nepredvidivo, a inventivnost onih koji pokušavaju da zaobiđu kontrole se nikad ne treba potcjenjivati.

2.4 Međutim, postoji veoma mnogo stvari koje se mogu uraditi da se oteža uspjeh prevare iznutra. Sama činjenica da postoje važeća načela i procedure funkcioniše kao odvraćanje onima koji bi htjeli da zloupotrijebe sistem u kriminalne svrhe. Uopšteno rečeno, ovo obuvata postojanje detaljnih procedura za interne kontrole, podjelu odgovornosti za izdavanje pasoša, ličnih karata ili uvjerenja o državljanstvu tako da nijedan zaposleni ne obavlja sve funkcije izdavanja, organizovanje tekućeg rada tako da podnosilac zahtjeva ne može podnijeti zahtjev konkretnom službeniku, postojanje redovnih ali i vanrednih provjera i revizija da se osigura pridržavanje pravila, te obučavanje zaposlenih da rukovodstvu prijave (i nagrada za one koji to čine) sumnjivo ponašanje drugih zaposlenih. Uvođenje ovih mjera znatno otežava prevaru iznutra. U daljem tekstu će se u detalje razraditi svaka od ovih tema. Posebno ističemo da je kompletan lanac identiteta u BiH tako podjeljen da već postoji različita nadležnost za izdavanje pojedinih dokumenata. Ono što je potrebno uraditi jeste uspostavljanje i poboljšanje komunikacije između različitih organa koji izdaju dokumenta. Ove komunikacije je potrebno pored formalnih da budu i neformalne (po potrebi posla dnevne, a u svrhu utvrđivanja stvarnog identiteta nosioca dokumenta)

2.5 Već postoji tehnički izvještaj sa naslovom "Bezbjedonosni standardi za mašinski čitljive putne isprave" koji zagovara prevenciju njihovog falsifikovanja i preinačavanja. Izvještaj sadrži uvođenje zaštite protiv prevare i zloupotrebe originalnih pasoša i njihovih komponenti, te uvođenje unutrašnje bezbjednosti procesa izdavanja. Sve ovo preporuke koje se tiču sigurnosti samog dokumenta, vođenja centralnih registara i logovanja pristupa, uspostave tehničkih standarda koji se odnose na lokacije za personalizaciju i skladištenje dokumenata su uspostavljene u BiH. Ovo drugo koje se tiče rada samih službenika na izdavanju dokumenata se šire obrazlaže u ovom dokumentu. Većina preporuka koje se u okviru dokumenta odnosi na pasoše može se primjeniti i na lične karte i na vođenje matičnih knjiga i registara.

2.6 Ovaj dokument se takođe osvrće na mjere koje se možda mogu poduzeti da se na minimum umanji mogućnost postojanja podnosilaca zahtjeva za pasoše koji su uspješno preuzeli identitet drugih osoba. Zato se posmatra kompletan lanac identiteta od podnošenja zahtjeva za upis državljanstva u lokalni organ, preko zahtjeva za ličnu kartu do zahtjeva za pasoše. Stvorena je takva zakonska osnova u BiH koja omogućava elektronsku razmjenu podataka. Da bi sistem bio kompletan neophodno je uvesti i primjeniti pravila i standarde kod preuzimanja dokumentacije, intervjua izdavanja samog dokumenta. Jer niti jedan sistem ne izdaje dokumenta, dokumenta izdaju ovlašteni pojedinci koji rade kod različitih organa na izdavanju dokumenata.

2.7 Ovaj dokument se fokusira na pasoše, lične karte, ali i sve zakonske uslova koji su naophodni da bi se izdao pasoš ili lična karta, odnosno primarno da je podnosilac zahtjeva državljanin i da ispunjava sve uslove da dobije dokument (tj. Da je nosioc identiteta i da nema drugi validan dokument). Nadležne institucije u BiH podstičemo da izaberu ono što je primjenjivo na njihovu situaciju i njihove dokumente.

**3. Važnost bezbjedonosnih standarda izdavanja**

3.1 Pasoši su po svojoj prirodi vrijedne isprave. Oni su ključno sredstvo na međunarodnim putovanjima i za njih kao takve su neki ljudi i organizacije spremni da plate velike sume novca da bi ih nezakonito pribavili. Ovo znači da je proces izdavanja pasoša podložan prevarama i nezakonitom radu. Neka zemlja može imati pasoše koji sadrže visok stepen bezbjednosti, ali ako se takav pasoš izda onima koji nemaju pravo na njega (oni koji nisu državljani, kriminalci, teroristi itd.) ili se izda na lažni identitet, kvalitet pasoša znači vrlo malo. Upravo ovakva situacija je veoma moguća u BiH ukoliko svi nadležni koji su zaduženi za izdavanje uvjerenja o državljanstvu i vođenje matičnih knjiga (lokalni organi), ličnih karata (MUP-ovi i Javni registar Brčko Distrikta BiH) i inspekcijski organi ne vrše svoje poslove u skladu sa propisima.

3.1.1 Oni koji žele privući zaposlene u pasoškim organima, te organima koji izdaju dokumenta i vode matične knjige da učestvuju u prevari često mogu priuštiti da potroše daleko više nego što vlasti mogu davati kao platu, a biće i drugih slučajeva u kojima zaposleni na pasošima i izdavanju drugih dokumenata u lancu identiteta u BiH mogu biti natjerani na saradnju strahom od prijetnji ili ucjena. Dakle, svi nivoi vlasti u okviru svoje nadležnosti trebaju i otežati zaposlenima mogućnost nezakonitog rada i olakšati svojim organima da otkriju one koji to pokušaju.

3.1.2 Podnosioci zahtjeva za pasoš koji namjeravaju počiniti prevaru će takođe pokušati da potkopaju proces izdavanja tako što će pribaviti originalne ili izgledom vjerodostojne dokumente o državljanstvu i identitetu na osnovu kojih se odobrava pasoš. Zbog toga organi vlasti trebaju poduzeti mjere da na minimum umanje mogućnosti davanja odobrenja na osnovu dokumenata stečenih prevarom. Prema tome, neophodno je da sve institucije u lancu identiteta uspostave saradnju i komunikaciju prilikom izdavanja dokumenata.

3.2 Ako zemlja ne kontroliše svoje dokumente i svoj proces izdavanja pasoša, opašće međunarodni ugled pridat ispravama koje njeni građani podnose za dobijanje vize i na graničnim prelazima. Rezultat ovoga će biti neugodnosti i kašnjenja za te građane, koje strane zemlje mogu podvrgnuti novim uslovima za ulazak, i koji će vjerovatno morati proći dodatne provjere na graničnoj kontroli stranih zemalja. Ovakvu situacije Bosna i Hercegovina postoji dugi niz godina.

**4. Preporučene prakse: Proces rukovanja pasošima**

U cilju povećanja sigurnosti u radu s pasošima, Agencija je uvela način personalizacije pasoša, ličnih karata i vozačkih dozvola tako da ne postoje bjanko obrasci pasoša. Naime, tijelo dokumenta se izrađuje tek nakon podnošenja zahtjeva na lokaciji nadležnog organa i njegovog elektronskog dostavljanja u nadležnost Agencije, dok se sa uništenim dokumentima postupa na isti način kao kad su u pitanju uništeni bjanko dokumenti.

Na ovaj način je u potpunosti otklonjenja opasnost od krađe bjanko dokumenata, jer isti ne postoje sve dok se ne podnese zahtjev za izradu istog.

4.1 Dizajn, štampanje i isporuka bjanko pasoša

4.1.1 U Bosni i Hercegovini postoje podjela nadležnosti u smislu personalizacije pasoša i vođenja centralnih registara i samog procesa izdavanja dokumenta i neposredne komunikacije sa građanima. Organ koji vodi centralni registar i personalizaciju pasoša je vodeći i nadležan za usvajanje dizajna pasoša i odabira materijala korištenog za izradu. Ovi elementi su bitni u smanjenju mogućnosti falsifikovanja ili preinačavanja na minimum. Međutim, organi koji izdaju pasoše (organi MUP-ova, Javnog Registra Brčko Distrikta BiH i MIP-a) su centralni organi za verifikovanje da je osoba koja posjeduje pasoš istinski nosilac. Shodno tome jasno treba razlikovati nadležnost za izdavanje pasoša od samog procesa personalizacije pasoša, vođenja centralnih registara ili upravljanja tehničkim segmentom sistema, kako je određeno pravnim sistemom u BIH. Ključno što je bitno za BiH jeste činjenica da organi unutrašnjih poslova, Javnog registra Brčko distrikta BiH i MIP-a imaju neposredan uvid u dokumentaciju koju podnosi stanka koja želi BIH dokumeta, službenici tih organa vrše razgovor sa strankama i oni cijene da li neko lice ima pravo na BiH pasoš, odnosno donose konačnu odluku. Svi ostali segmenti koji se odnose na tehničku podršku računara, personalizaciju su stvar tehnike. Kako se nekad pasoš ispunjavao olovkom, pa pisaćom mašinom, pa printerom bilo je manje bitno. Najbitniji je sam proces utvrđivanja da li lice ispunjava uslov da dobije pasoš, odnosno vođenje upravnog postupka koji je u nadležnosti organa unutrašnjih poslova, Javnog Registra Brčko Distrikta BiH i MIP-a shodno propisima BIH. Ova pravila se odnose i na izdavanje ličnih karata i na vođenje matičnih knjiga i knjiga državljana.

4.1.2 Bjanko pasoši se trebaju proizvoditi uz korištenje sistema uzastopnih brojeva kako bi svaka isprava imala jedinstveni broj, čime se olakšava i odgovornost prilikom izrade i isporuke pasoša nadležnim organima, a kasnije i u procesu izdavanja. U nekim slučajevima taj broj postaje i broj pasoša. Tamo gdje to nije slučaj, trebaju se čuvati evidencije o knjigovodstvu novca i računa pasoškog organa najmanje za period važenja pasoša. Ovi elementi su ispoštovani u BiH na relaciji Ministarstvo civilnih poslova BiH.

4.1.3 Organ koji je nadležan za personalizaciju pasoša, te nabavku pasoša u BIH shodno propisima vrši preglede u vezi sa partnerima da bi se osigurao da materijali za izradu pasoša i objekat u kojem se prave imaju obezbjeđenje na licu mjesta. Takođe treba neposredno nadzirati bezbjednu isporuku bjanko pasoša i potrošnog materijala od strane firme koja ih pravi, te prijem i pravdanje pasoša od strane organa koji vrši personalizaciju, odnosno Agencije. U BiH su ove procedure definisane obaveznim podzakonskim aktima koji su izrađeni u skladu sa Zakonom o putnim ispravama i Zakonom o Agenciji.

4.2 Kontrola pasoških knjižica

4.2.1 Bjanko knjižice u BiH su u bezbjednom trezoru Agencije, uz pristup ograničen na one koji imaju nadzorna ovlaštenja nad radnicima u procesu personalizacije. Pristup trezoru bjanko pasoša je ograničen na dvoje zaposlenih u Centru za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenta koji je organizacina jedinica Agencije uspostavljenu u skladu sa Zakonom o Agenciji. Najmanje dvoje zaposlenih tade na raspodjeli bjanko knjižica radnicima u personalizaciji.

4.2.2 Inventarni kontrolni brojevi koji se stavljaju u bjanko pasoše pri personalizaciji se prate od momenta kad proizvođač isporuči bjanko pasoše i dalje sve dok se svaki pasoš može pravdati bilo kao popunjen ili kao oštećen. Evidencije o praćenju se čuvaju deset godina u skladu sa Zakonom o Agenciji.

4.2.3 Ovo znači brojanje i evidentiranje ukupnog broja bjanko pasoša svaki put kad oni promijene ruku, kao i zadat proces za postupanje sa pasošima koji su oštećeni ili defektni, takav da postoji proces odgovornosti koji se poklapa sa glavnom inventarnom knjigom ako se spomenuti pasoši trebaju uništiti.

4.2.4 Uništenje oštećenih, defektnih ili viška bjanko ili djelimično popunjenih pasoša se vrši od strane petočlane Komisije sastavljene od predstavnika Ministarstva civilnih poslova BiH i Agencije, što je definisano internim aktima Agencije.

4.2.5 Prilikom izdavanja iz trezora bjanko pasoši se prebrojavaju, evidentiraju po serijskom broju i dokumentuju trezorskim listama, a shodno potrebama nadležnog organa za koji se vrši priprema personalizacije pasoša (MUP-ova, Javnog registra Brčko Distrukta BiH i MIP-a). Iz trezora se iznose samo onoliki broj pasoša koji zahtjevaju nadležni organi koji zahtjevaju izradu pasoša u skladu sa propisima BiH. Evidencije se čuvaju deset godina.

**5. Preporučene prakse: Zahtjevi za pasoš i proces odobravanja**

5.1 Ranjivost dokumenata kao osnova za izdavanje

5.1.1 U većini zemalja postoje dva neophodna elementa koje organi vlasti trebaju utvrditi prije izdavanja pasoša: dokaz o identitetu podnosioca zahtjeva i dokaz o državljanstvu. Dokumentacioni dokaz u cilju utvrđivanja prava na pasoš na osnovu oba spomenuta uslova se često kombinuje u ličnoj karti. Ukoliko je to dokument dobrog kvaliteta i izdat uz efikasan nadzor nadležnih organa u BiH, a sadrži biometrijsku ili jasnu sliku, Poglavlje 5.1 ovog dokumenta možda nije od interesa za organ koji izdaje pasoše. Bez spomenutih karakteristika, organ koji izdaje pasoše može biti ranjiv zbog osoba koje kradu ličnu kartu/identitet druge osobe (žive ili mrtve). U situaciji u Bosni i Hercegovini jasno je da isti organi izdaju i ličnu kartu i pasoš, a organi lokalne uprave izdaju uvjerenja o državljanstvu. U Bosni i Hercegovini je stvorena takva zakonska osnova koja omogućava elektronsku vezu između sistema vođenja matičnih knjiga i knjiga državljana, ličnih karata i pasoša.

5.1.2 U mnogim zemljama, dva tipa gore navedenih dokumenata/evidencija (nazvanih "primarni dokumenti" [*u engleskom jeziku, osim izraza "primary documents", koriste i teško prevodiv izraz "breeder documents"*], pošto se oni koriste za pribavljanje dokumenata visokog nivoa) se na odvojenim mjestima izdaju, čuvaju i iz njih se izvlače podaci, a često ih izdaju lokalne ili regionalne vlasti uz malo ili nimalo standardizacije na državnom nivou. Osobe koje pribavljaju pasoše na lažni identitet mogu koristiti mnoge metode da pribave primarne dokumente — od krađe, iskorištavanja slabih procedura za podnošenje zahtjeva, stvaranja lažnog identiteta na osnovu umrlih osoba, preko falsifikovanja prihvatljivih faksiranih dokumenata popunjavanjem i podnošenjem kao originalnih.

5.1.3 Službenici koji primaju zahtjeve za pasoše trebaju biti obučeni vještinama koje će im pomoći da izdvoje druge znakove ili indikatore zahtjeva koji sadrži prevaru, npr: vještine razgovora [*sa podnosiocem*], prepoznavanje govora tijela i sposobnost da uoče nedosljednost u ukupnom nastupu podnosioca ili dokumentima.

5.1.4 Usto, organ koji izdaje pasoše treba aktivno težiti mogućnosti *online* pristupa kompjuterskim bazama podataka koje će im pomoći da potvrde legitimnost dokumenata i brzo utvrde one koje sadrže prevaru. Ovo može obuhvatati lokalne matične evidencije rođenih i umrlih, penzione evidencije, zdravstveno osiguranje, vozačke dozvole, popise stanovništva ili knjige vjenčanih. Bosna i Hercegovina se upravo odlučila na ovu preporuku u smislu stvaranja tehničkih uslova takvih da se može izvršiti elektronski uvid u matične knjige i knjige državljana. Ovo je osnovni način provjere identiteta, međutim, ukoliko ne postoji elektronska evidencija, tada će se omogućiti da službenik opštine dostavlja podatke putem on-line aplikacije, a na osnovu neposrednog uvida u matične knjige i knjige državljana. Pošto isti organi izdaju i pasoše i lične karte, tada će se omogućiti da službenici koji izdaju pasoše identitet mogu utvrditi i na osnovu uvida u evidencije ličnih karata.

5.1.5 Takođe se preporučuje da organi koji izdaju pasoše osnuje organizacionu jedinicu u svom sjedištu čiji bi primarni fokus bio sprečavanje prevare sa zadatkom koordinacije protivprevarnih aktivnosti na terenu; obezbjeđivanje resursa za obuku, pružanje podrške za teže predmete u radu; veza sa drugim organima vlasti koji izdaju primarne dokumente (u smislu poboljšanja tih dokumenata) i sa onima koji vrše krivično gonjenje prevaranata nakon što se utvrdi prevara. U slučaju BiH se preporučuje da MUP Republike Srpske, Kantonalni MUP-ovi, Javni registar Brčko Distrikta BiH i Ministarstvo inostranih poslova BIH u svojim organizacionim jedinicama u sjedištu osnuju posebne jedinice koje su zadužene za kontrolu, nadzor i edukacije takvu da se kontrolni i inspekcijski nadzori svih lokacija vrše minimalno dva puta godišnje, a edukacije vrše minimalno jednom godišnje. Isto se preporučuje i Ministarstvu pravde FBiH i Ministarstvu lokalne uprave i samouprave Republike Srpske, kao resornim ministarstvima za nadzor lokalnih organa koji izdaju uvjerenja o državljanstvu, te vode matične knjige i knjige državljana.

5.1.6 Predstavnici ovih organizacionih jedinica u sjedištu se povremeno raspoređuju u različita pasoška odjeljenja, te odjeljenja za izdavanje ličnih karata ili vođenje matičnih knjiga u svojstvu specijaliste za prevaru i vrše povremen nadzor kako bi se sprečavale prevare na terenu. Ti službenici imaju zadatak kontinuiranog obučavanja odgovarajućih zaposlenih, istraživanje i odlučivanje o sumnjivim predmetima koje mu podnesu zaposleni na prijemu dokumenata, analizu obima posla i davanje doprinosa državnom izvještavanju o trendovima prevare, te lokalnu vezu sa policijskim organima. Ovi službenici ispred svojih nadležnih organa bi trebali neposredno da sarađuju sa Agencijom i da dostavljaju izvještaje Agenciji i Ministarstvu civilnih poslova BiH.

5.2. Uspostavljanje jasnih proceduralnih standarda

5.2.1 Kako bi se umanjila mogućnost unutrašnjeg nezakonitog rada, preporučuje se da procedure kancelarijskog poslovanja u svim organima koji izdaju pasoše, lične karte ili vode matične knjige i knjige državljana budu takve da spriječe mogućnost da građani odaberu službenika sa kojim će komunicirati. Na primjer, tamo gdje više od jednog službenika rade na prijemu zahtjeva građana, promet podnosilaca zahtjeva treba biti organizovan tako da bude samo jedan red za čekanje iz kojeg podnosioci idu službeniku koji je trenutno slobodan (umjesto da podnosioci sami odabiru konkretnog službenika stojeći u redu za "njegov/njen" šalter). Iste principe treba primijeniti pri odobrenju zahtjeva. Zaposleni na tom poslu trebaju jedan za drugim prihvatati sljedeću turu dokumenata. Ovo umanjuje mogućnost da službenici mogu pristupiti zahtjevima konkretnih osoba koji su u obradi. Iz istog razloga se od službenika zahtijeva da se rotiraju kroz sve funkcije u procesu odobravanja zahtjeva (rad sa građanima, kancelarijski rad sa dokumentima poslanim poštom, rad na podnošenju boljih dokumenata o državljanstvu, rad sa zahtjevima VIP ličnosti i td.).

5.2.2 Podnosioci moraju predati svoje dokumente priložene uz zahtjev na način koji se može verifikovati vanrednom kontrolom u bilo koje doba tokom procesa odobravanja i izdavanja pasoša, lične karte, rodnog lista ili uvjerenja o državljanstvu. Ti dokumenti se zatim vraćaju podnosiocu zajedno sa izdatim dokumentim ili se sa njima postupa u skladu sa instruktivnim aktima i zakonima u zavisnosti od predmetnog postupka.

5.2.3 Službenici ne smiju odobravati zahtjeve za pasoš, ličnu kartu ili upis u matične knjige koje podnesu njihovi prijatelji ili rodbina niti smiju dovoditi na posao ili ubacivati te kategorije ljudi u sistem izdavanja bez pismenog odobrenja rukovodioca.

5.2.4 Slično tome, zahtjeve VIP osoba za pasoš i drugih, a koje prime rukovodioci, treba predati nižem rukovodiocu službenika koji rade na odobravanju zahtjeva da ih on/ona odobri prije izdavanja.

5.2.5 Treba zahtijevati korištenje odgovarajućih znakove napomene u vezi sa dokumentima i poduzetim radnjama kako bi službenici koji odobravaju zahtjeve opravdali radnje koje su naložili — i radi davanja adekvatnog pismenog pravdanja službenicima koji izdaju pasoše, lične karte ili vode matične knjige ili knjige državljana za njihove neophodne radnje i da se u radnje poduzete u vezi sa zahtjevom može kasnije izvršiti uvid u vanrednim provjerama ili ako postoji konkretno pitanje o tome zašto je odluka donesena o datom zahtjevu. Jasno propisane procedure za stavljanje znakova napomene trebaju biti dio programa obuke koje sprovode organi. Ove jasne procedure trabaju propisati svi nadležni organi i edukovati svoje službenike kako se implementiraju na terenu

5.2.6 Neki zahtjevi koji su posebno teški za obradu trebaju sačekati konačno odobrenje viših nadležnih rukovodilaca, što važi i za komplikovane slučajeve državljanstva, zamjene za pasoše ili lične karte koji su više puta uzgubljeni ili ukradeni, reizdavanje pasoša ili ličnih karata zbog toga što prvi koji je poslan poštom nije stigao, slučajeve u kojima se ispostavi da nedostaju podaci u zahtjevima a podnosilac je podnio dodatne dokaze, i druge slučajeve.

5.3 Periodični i vanredni sistemi kontrola i provjera

5.3.1 Jedno od najefikasnijih sredstava kojim se osigurava da se službenici pridržavaju pravila uspostavljenih u cilju sprečavanja prevare iznutra je postojanje sistema koji službeno zahtijeva vanredne provjere. Ovo se treba dopuniti time da rukovodioci koji shvataju procese rada aktivno vrše uvid u tekuće poslove, te da vanredno vrše provjere tih procesa kako bi osigurali pridržavanje postojećih pravila. Ovo važi uvijek, ali posebno u periodima kad je opterećenje poslom veliko, kad su unutrašnje kontrole značajnije nego ikad zbog toga što službenici koji su zabrinuti zbog zaostalih predmeta mogu doći u iskušenje da zaobiđu ili ignorišu unutrašnje kontrole, smatrajući da one usporavaju obavljanje posla. Rukovodioci moraju odoliti impulsu da ignorišu interne kontrole. Rukovodici organa uprave (ministri, opštinski načelnici) su odgovorni za propisivanje internih kontrola, te implementaciju internih kontrola na terenu.

5.3.2 U vršenju internih uvida u rad se trebaju iskoristiti svi rukovodioce srednjeg i višeg nivoa u lokalnim organizacionim jedinicama za izdavanje dokumenata ili vođenje matičnih knjiga na terenu da se utvrdi procenat najhitnijih zahtjeva, drugih zahtjeva u obradi, izdatih zahtjeva, čime se verifikuje praćenje propisanih procedura, dovoljnost dokumenata koji su priloženi ili evidentirani, stavlajnje znakova za napomenu, opravdanost poduzetih radnji, te potvrđuje da su odgovarajuće takse plaćene.

5.3.3 Viši rukovodioci iz sjedišta organa koji izdaje pasoše ili lične karte takođe trebaju raditi periodične i službenije kontrole i provjere pridržavanja pravila kako bi izvršili uvid u rukovođenje odsjecima na terenu. Inspekcioni tim treba napraviti službeni izvještaj sa rezultatima, a rukovodilac organa koji izdaje dokumente treba najvišem rukovodiocu dostaviti preporuke iz izvještaja kojim se preporučuju poboljšanja. Nakon toga se iz sjedišta treba povesti proces kojim će se obezbijediti pridržavanje pravila i implementacija neophodnih promjena.

5.4 Verifikovanje identiteta podnosioca zahtjeva

5.4.1 Potvrda identiteta podnosioca zahtjeva je ključna za integritet pasoša, odnosno lične karte. Organ koji izdaje pasoše mora biti siguran u istinski identitet podnosioca zahtjeva. Jedini način da bude siguran u to je da se podnosilac identifikuje korištenjem kombinacije dokumenata koja daje razumno pouzdanje službeniku organa. Putem informacionog sistema će se omogućiti uvid u ličnu kartu i prethodno izdate dokumente. Također će se uspostaviti tehnički mehanizmi koji onemogućavaju da jedno lice ima više identiteta, kao pomoć službenicima koji izdaju pasoše ili lične karte. Međutim, ključni je rad samog službenika na terenu i njegova mogućnost da prepozna eventualne nepravilnosti u podnešenom zahtjevu ili nepravilnosti i neuobičajenosti podnosioca zahtjeva. U ovom kontekstu su ključne obuke koje će planirati i organizovati svaki nadležni organ. Obuke su također ključne kako bi se izbjegle rutine u radu.

5.4.2 U idealnom slučaju, obučeni službenici organa koji izdaje pasoše ili ličnu kartu će izvršiti verifikaciju, ali kako je veliki broj lokacija na kojima se izdaju dokumenti i veliki broj organa koji su uklučeni u proces izdavanja dokumenata neophodno je da organ koji izdaje pasoše i lične karte sarađuje sa drugim *organizacijama* (organima) koje su zastupljene na lokalnom nivou. Preporuka je da organi koji izdaju dokumenta uspostave neophodnu komunikacije sa institucijama i organima vlasti koji imaju neposredan dodir sa strankama i koji mogu potvrditi identitet lica kroz druge procese koji se vrše, kao što su sudovi, poreski organi, zdravstveni organi, organi socijalne politike. Ovakve veze sa lokalnim organima se moraju uspostavljati kako bi službenik organa koji izdaje dokumenta ili vrši upis u matične knjige bio siguran ukoliko postoji sumlja (sumnja) u identitet.

5.4.3 U BiH je Zakonom definisana obaveza ličnog podnošenja zahtjeva za pasoš i ostavljena je mogućnost *Online* verifikacije sa institucijama koje izdaju primarne dokumente (npr. tamo gdje su matične knjige rođenih ili državljanstava), što je od suštinske važnosti.

5.4.4 Službenici na prijemu zahtjeva za pasoš ili lične karte moraju biti obučeni kako da to rade i trebali bi imati detaljne pismene smjernice o tome kako da utvrde identitet podnosilaca zahtjeva, kako da na zahtjevu za pasoš ili ličnu kartu označe koji su identifikacioni dokumenti podneseni kao dokaz identiteta, te šta da urade u slučaju da nisu zadovoljni podnesenim identifikacionim dokumentima ili nisu u potpunosti sigurni u identitet podnosioca zahtjeva.

5.4.5 Jedna od mogućih alternativa koja je uspješno korištena u mnogim zemljama je proces u kojima određeni profesionalci, kao što su ljekari, advokati, sveštenstvo itd. supotpisuju zahtjev za pasoš, čime svjedoče o identitetu podnosioca zahtjeva. O ovoj mogućnosti treba da odluči nadležni organ, a moguće je da se koristi kod sticanja državljanstva- Ako taj profesionalac poznaje osobu više godina, ovo može biti efikasno sredstvo utvđivanja identiteta. Profesionalci koji su odabrani da budu supotpisnici bi trebali biti oni koji u priznatoj ustanovi čuvaju evidencije o pripadnosti osobe. Naravno, ovakvi slučajevi moraju biti regulisani internim aktima nadležnog organa.

5.4.6. Kao mogućnost nadležnim organima se ostavlja da osobe koje nisu u mogućnosti da adekvatno dokažu svoj identitet dokumentima mogu zatražiti od drugih, posebno od porodice koja dugo i lično zna podnosioca zahtjeva, da posvjedoče o njihovom identitetu pod zakletvom ili uz povlačenje kazne za krivokletstvo. Pismenu izjavu o identitetu, koja se sastavlja kao dio ovog procesa, treba dati neko ko je nosilac dokumenta BiH ako je to moguće i ona treba biti stalni dio predmeta u kojem se čuva zahtjev za pasoš ili ličnu kartu. Sve ovo jeste preporuka organima koji vode dokumenta, a na njima je odluka kako će garantovati za identitet građanina.

5.5. Zamjena izgubljenog i ukradenog pasoša

5.5.1 Zahtjevi za izdavanje zamjene za izgubljene i ukradene dokumente predstavljaju ranjivu tačku, a službenici koji rade na odobrenju takvih zahtjeva ih trebaju pažljivo provjeriti radi indikatora prevare. Izgubljeni ukradeni dokumenti su kandidati za zamjenu fotografije ili prevaru od strane onih koji se lažno predstavljaju. Shodno tome u BiH je definisana zakonska obaveza prijave policiji izgubljenih ili ukradenih dokumenata i njihovo proglašavanje nevažećim - Uputstvo o načinu dostavljanja podataka u centralnu evidenciju o oduzetim, izgubljenim, uništenim ili ukradenim putnim ispravama BiH (“Službeni glasnik BiH”, broj [45/09](https://www.iddeea.gov.ba/wp-content/uploads/WEB/ZAKONODAVSTVO/PODZAKONSKI%20AKTI/Putne%20isprave/21/Uputstvo_o_nacinu_dostavljanja_podataka_u_ce_%20o_oduzetim_ukradenim_putnim_ispravama_BiH_45-09_bos.pdf)).

5.6. Prikupljanje i čuvanje biometrijskih podataka

5.6.1 Prilikom kreiranja procesa prikupljanja i čuvanja biometrijskih podataka, važno je imati na umu da trebaju postojati adekvatne zaštitne mjere kako bi se utvrdilo da je identitet osobe od koje se uzimaju biometrijski podaci propisno utvrđen i temeljno dokumentovan.

**6. Preporučene prakse: Proces personalizacije i izdavanja i uručenja pasoša**

6.1 Personalizacija pasoša

6.1.1 Personalizacija pasoša i ličnih karata u BiH se vrši na jednom mjestu. Centralni registri se vode na jednom mjestu i njima je omogućen on-line pristup.

6.1.2 Zgrada za personalizaciju i lokacije centralnih registara se nalaze pod video nadzorom i uspostavljen je sistem kontrole pristupa.

6.2. Fizičko obezbjeđenje pogona u kojem se personalizuju pasoši

6.2.1 Ovo polje je već spomenuto kao fokusna tačka u poglavljima 4.2. i 6.1. ovog dokumenta, u vezi sa opremom za proizvodnju pasoša i kontrolom bjanko pasoša, ali postoje i druge stvari koje treba razmotriti. Prvo je preporuka da prostorije u kojima se pasoši personalizuju trebaju biti u objektima koji pripadaju vladi, tamo gdje je to moguće, tako da se pristup može kontrolisati, posebno kad je riječ o mjestima gdje se vrši personalizacija. Kontrolu trebaju vršiti radnici na obezbjeđenju čiji je zadatak da na licu mjesta obezbjeđuju objekat 24 sata dnevno, sedam dana sedmično. Ovo se treba pojačati tehnologijom u sljedećim kategorijama:

* Kontrola pristupa: brave uz korištenje ključeva čija se distribucija ograničava ili PIN kodovima, te monitorima vrata
* Otkrivanje upada: alarmi, senzori kretanja
* Nadzor: kamere, TV monitori
* Bezbjednost zaposlenih: alarmi za hitne slučajeve, staklo ili druga slična zaštita i magnetometri koji otkrivaju oružje koje nose podnosioci zahtjeva (ukoliko je to faktor za zabrinutost)

6.2.2 Čak i tokom radnog vremena, vanjska vrata trebaju ostati zaključana, pri čemu samo zaposleni u Centru imaju mogućnost pristupa.

6.3 Uručenje izdatih pasoša

6.3.1 Predlaže se da podnosioci zahtjeva lično podignu svoj novoizdati pasoš ili ličnu kartu, iako veliki obim podnosilaca koji dolaze u pasoško odjeljenje može biti problem, pa je korištenje pouzdane poštanske isporuke jedna od alternativa.

**7. Preporučene prakse: Pitanja organizacije i zaposlenih**

7.1 Zapošljavanje i standardi ponašanja za sve zaposlene

7.1.1 Postoji potreba za bezbjedonosnom provjerom prije nego što se lice zaposli. Stepen provjere treba biti povezan sa nivoom pristupa podacima i donošenju odluka koji će određeni zaposleni imati. Minimalni uslov je da se provjere vrše prema podacima u policijskim bazama podataka. Za one koji vrše rukovodne funkcije, te one koji odobravaju pasoš ili dokument, provjere moraju biti detaljnije. Bezbjedonosne provjere zaposlenih se trebaju ponovo vršiti po propisanom vremenskom rasporedu tokom perioda zaposlenja. Iako nema mehanizma za procjenu potencijala zaposlenog za nezakoniti rad, periodične bezbjedonosne provjere mogu izdvojiti one zaposlene koji žive iznad svojih primanja. Ove provjere treba definisati svaki nadležni organ koji izdaje dokumenta (lične karte i pasoše) ili vodi matične knjige i za to stvoriti zakonsku mogućnost. Za vođenje centralnih evidencija i personalizaciju dokumenata u Zakonu o Agenciji definisana je obaveza provjere zaposlenih po Zakonu o zaštiti tajnih podataka.

7.1.2 Još jedna prijetnja koju treba imati na umu je mogućnost da neko ubaci "čiste" zaposlene (one bez dosijea ili drugog razloga za sumnju) u organ koji izdaje pasoše, lične karte ili vodi matične knjige i knjige državljana i izdaje dokumenta o državljanstvu. Takvi ljudi će vjerovatno proći bezbjedonosne provjere, što je još jedan razlog da procedure unutrašnjih kontrola koje ograničavaju pristup zaposlenih budu važan dio fokusa. Ova mogućnost je posebno moguća u slučaju bezviznog režima za BiH dokumenta, te svi organi u BiH koji su zaduženi za ovu oblast mogu biti predmet ovakvih pokušaja, te trebaju izraditi mogućnost zaštite na ovakve slučajeve.

7.1.3 Kada novi zaposleni u okviru bilo kog organa počne raditi na poslovima, treba mu/joj dati usmenu bezbjedonosnu indoktrinaciju i pismene smjernice o politikama unutrašnje kontrole organa koji izdaje pasoše, ličnu kartu ili vodi matične knjige i knjige državljana, kao i standarde ponašanja (u vezi sa stvarima tipa etičkih smjernica i odgovarajućeg ponašanja zaposlenih), s tim da se daje izvjesno vrijeme da se one pročitaju i postave pitanja. Standardi ponašanja i ugovori koje potpisuju rukovodioci trebaju biti dio ocjena rukovodilaca.

7.1.4 Istražitelji prevara se rutinski trebaju obraćati novim i postojećim zaposlenima na temu toga šta ovi trebaju uraditi ako im se neko izvana ili drugi zaposleni obrati radi učešća u prevari.

7.1.5 "Standardi ponašanja" trebaju obuhvatati konkretna načela koja zabranjuju zaposlenima da prihvataju poklone i darove od prodavaca i dobavljača koji poslovno sarađuju ili teže da poslovno sarađuju sa organom koji izdaje pasoše, te slične zabrane o prihvatanju poklona i darova od podnosilaca zahtjeva za pasoše ili drugi dokument za obavljanje svojih uobičajenih dužnosti ili u smislu toga da podnosioci očekuju posebne usluge.

7.1.6 Propisani poslovi i zadaci trebaju biti tako urađeni da nijedan zaposleni ne može vršiti sve funkcije odobravanja zahtjeva i/ili izdavanja pasoša. Ovo znači da će biti neophodan dosluh dva ili više zaposlenih da bi se izdao pasoš nekome ko je pokušao da ga "kupi" potkopavanjem sistema iznutra. Treba imati u vidu da je dokazano da je teže organizovati dosluh u cilju nezakonitog rada nego da to uradi samo jedna osoba, a znatno je vjerovatnije da će organ koji izdaje pasoše prije otkriti dosluh nego pojedince koji nezakonito rade. Isto se ovo odnosi i na organizacione jedinice koji izdaju lične karte ili vode matične knjige.

7.2. Potreba za zakonskim okvirom

7.2.1 Zakonima u BiH su definisane nadležnosti za izdavanje pasoša, ličnih karata i vođenje matičnih knjiga, te obima i granica nadležnosti i viših rukovodilaca i zaposlenih. BiH posjeduje podjelu nadležnosti u ovoj oblasti na centralni nivo koji vodi evidencije i vrši personalizaciju, te propisuje tehničke standarde, niže nivoe koji izdaju lične karte i pasoše i lokalni nivo koji izdaje državljanstva. Precizna je podjela nadležnosti.

7.2.2 Polja obuhvaćena zakonodavstvom pokrivaju osnovno ovlaštenje za izdavanje isprave, uslove koje podnosilac mora ispuniti da bi dobio ispravu, administrativne takse za usluge koju organ koji izdaje dokumenta pruža, uslove pod kojima se čuvaju evidencije, zaštitu privatnosti koju podnosilac zahtjeva može očekivati, propisane krivične sankcije za prekoračenje ovlaštenja i ograničenja korištenja dokumenta koja nameće država.

7.3 Izgradnja mreže unutrašnjih kontrola

7.3.1 Svaka promjena zakonske regulative, tehnološka moderniazacija i druge vrste promjena u praksi sa sobom donosi moguće promjene okruženja unutrašnjih kontrola. Dakle, bitno je imati višeg rukovodioca u sjedištu organa koji izdaje pasoše, odnosno lične karte ili vodi matične knjige, kako bi se osiguralo da razmatranje unutrašnjih kontrola bude faktor odluka rukovodilaca.

7.3.2 Na nivou sjedišta nadležnog organa (za izdavanje pasoša ili ličnih karata), odnosno sjedišta ograna uprave koji je nadređen lokalnim organima uprave u pogledu vođenja matičnih knjiga i knjiga državljana treba definisati unutrašnje kontrolne mehanizme u vidu organizacionih jedinica takve da rukovodeći službenik zadužen za inspekciju ili unutrašnju kontrolu može narediti pristup dokumentaciji u bilo kom dijelu nadležnog organa. Ovaj rukovodeći službenik u sjedištu nadležnog organa treba biti blizak rukovodiocu organa tako da učestvuje u planiranju nadzora i kontrole i utiče na donošenje odluka institucije, a istovremeno je poželjno da nije u operativnom lancu rukovođenja i da je za svoj rad odgovoran rukovodiocu organa koji izdaje pasoše ili lične karte, odnosno vodi matične knjige i knjige državljana (ministru).

7.3.3 Na nivou terenskih organizacionih jedinica koje izdaju lične karte i pasoše potrebno je imati takvog iskusnog rukovodioca koji ima direktnu vezu sa organizacionom jedinicom za inspekcijski nadzor u sjedištu i koji neposredno prati rad službenika i savjetuje rukovodioca organizacione jedinice na terenu (načelnika PU ili CJB/SJB). Za potrebe vođenja matičnih knjiga i knjiga državljana preporučuje se da svaka opština ima jedno lice koje je direktno odgovorno načelniku opštine i koje ima komuniikaciju sa inspekcijskim službama u sjedištu resornog entitetskog ili kantonalnog organa uprave.

7.3.4 Neophodno je da svaki rukovodilac nadležnog organa u sjedištu odnosno rukovodilac u opštini donese "Priručnik o standardima internih kontrolnih mehanizama" vezano za izdavanje ličnih karata i pasoša, odnosno vođenje matičnih knjiga i knjiga državljana. Ovaj propis treba da donese rukovodilac organa kako bi se naglasila podrška rukovodstva programu unutrašnjih kontrola, kao i odgovornosti svih pojedinaca u vezi sa bezbjednošću sistema ličnih dokumenata u BiH.

7.3.5 Oosbe koje najbolje znaju koje su ranjive tačke su osobe koje rade sa sistemima i procedurama. Preporučuje se da svaki nadležni organ koji izdaje pasoše i lične karte, odnosno resorna entitetska ministarstva za pitanja vođenja matičnih knjiga sprovode ankete među zaposlenima šta oni misle koje su to ranjive tačke i šta se treba uraditi da se one svedu na minimum. Za one koje utvrde probleme trebaju postojati određena priznanja, a za one koji zbog nesporazuma prijave nešto kao problem ne trebaju postojati represije.

7.3.6 Službenik koji vrši inspekcijski i kontrolni nadzor na licu mjesta treba imati spisak procedura unutrašnje kontrole za koje je odgovoran, te se od njega treba zahtijevati da ih koristi u periodima između pregleda koje se vrše iz sjedišta na datom licu mjesta (Vidi 5.3.3) u cilju periodičnih potpunih lokalnih pregleda usklađenosti sa unutrašnjim kontrolama.

7.3.7 Opisi radnih mjesta svih zaposlenih trebaju sadržavati standarde rada koji se odnose na unutrašnje kontrole, uključujući i uslov da zaposleni budu svjesni postojanja unutrašnjih kontrola i da ih se pridržavaju. Svako ocjenjivanje zaposlenih treba obuhvatati i procjenu rada u skladu sa unutrašnjim kontrolama. Disciplinske mjere za nemar na dužnosti se trebaju propisati u skladu sa vrstom posla koju zaposleni obavlja i procjenjivani kao dio ocjene rada.

7.3.8 Konkretno, u BiH je definisan sistem kontrola tako da Ministarstvo civilnih poslova BiH ima mogućnost nadzora nad izdavanjem pasoša i ličnih karata. Odgovarajuća entitetske i kantonalne institucije imaju mogućnost nadzora nad organima koji izdaju pasoše, lične karte, te vode matične knjige i knjige državljana. Svi ovi organi moraju minimalno dva puta godišnje da vrše inspekcijski nadzor svake pojedinačne lokacije i o tome izvještavaju državno ministarstvi civilnih poslova. Kao osnov za inspekcijski nadzor može poslužiti centralna evidencija koja se vodi u Agenciji.

7.4 Istraga i kažnjavanje unutrašnje prevare

7.4.1 Navodi o mogućem nezakonitom radu mogu se pojaviti unutar organa koji izdaje lične karte i pasoše, odnosno vodi matične knjige i knjige državljana. Zapravo, zaposlenici se trebaju podsticati da obavijeste rukovodioce ako im se obrati neko ko želi da oni počine prevaru, i ako postanu svjesni toga da je neko od zaposlenih uključen u prevaru. Treba postojati ustanovljen proces za postupanje sa takvim prijavama i za njihovo prosljeđivanje nadležnom istražnom organu.

7.4.2 Treba u okviru svakog nadležnog organa precizirati koji organ vlasti ima nadležnost za istragu po pitanju zloupotrebe ličnih dokumenata, posebno pasoša. Često je nadležnost podijeljena, u tom smislu da jedan organ ima nadležnost za prevare iznutra, a drugi za one izvana. Ali, bilo da je ova ili ona prevara, bitno je za rukovodioca organa koji izdaje pasoše, lične karte ili vodi knjige državljana ili matične knjige ima koordinaciju sa rukovodiocima agencija koje su nadležne za istrage prevara, ukoliko to ne smeta istrazi.

7.4.3 Rezultati istražitelja unutrašnjih prevara se u potpunosti trebaju prenijeti organu koji izdaje lične karte, pasoše ili vodi matične knjige, posebno u smislu toga šta je urađeno i kako. Ovo je bitno zato što organ koji je nadležan za izdavanje dokumenata treba znati iskustva iz svakog primjera prevare iznutra te treba poduzeti brze korektivne mjere da se spriječi ponovni slučaj. Naravno, o svim tehnikama prevare moraju biti upoznati i organi na nivou države koji su zaduženi za oblast ID dokumenata

7.4.4 Osobama za koje istražitelji utvrde da su počinile prevaru iznutra mora prestati radni odnos u skladu sa važećim propisima.

7.4.5 Organ koji izdaje lične dokumente ili vodi matične knjige treba «vršiti pritisak» za izricanje težih kazni, ne samo radi kazne koja je propisana nego i da to bude sredstvo odvraćanja — dokaza drugim zaposlenima da je umiješanost u prevaru iznutra rizična i da postoje stvarne kazne.

7.4.6 Objavite rezultate svakog predmeta (kaznena presuda, otpuštanje ili ostavka). Ne prepuštajte slučaju da drugi zaposleni nekako saznaju za rezultate i kaznu. Oni koji osjećaju da ih je bivši kolega izdao trebaju znati da je ta osoba kažnjena.

7.5 Moral zaposlenih

7.5.1 U Poglavlju 3.1. smo se osvrnuli na pohlepu kao na motiv za zaposlene da nezakonito djeluju. Postoji još jedna motivacija: ljutnja zbog načina na koji organ koji izdaje dokumenta tretira zaposlenog. Ukratko rečeno, nezadovoljan zaposleni — onaj kome je (naprimjer) uskraćeno unapređenje ili čiji je šef strog u davanju zadataka — je pod većim rizikom da pozitivno reaguje ukoliko mu se neko obrati radi učestvovanja u nezakonitom radu. Organima koji izdaje dokumenta se itekako savjetuje da obrate pažnju na pitanja morala zaposlenih. Ovo obuhvata, ali nije ograničeno na: pravednost plata, radne uslove, dobar nadzor, mogućnosti obuke u cilju sticanja kvalifikacija za više radno mjesto, dobri uslovi za godišnji odmor i druge beneficije radnog mjesta itd.

7.5.2 Zaposleni sa visokim moralom koji se osjećaju cijenjenim za doprinos koji daju osjećaju lojalnost prema instituciji, te su produktivniji i efikasniji u svom poslu. Najefikasnije sredstvo protiv nezakonitog rada je da se izgradi osjećaj samopoštovanja i ponosa za uspjeh ciljeva institucije i njenog produkta.

7.5.3 Sistemi priznanja za zaposlene igraju veliku ulogu u ovome i sve od (naprimjer) javnog priznanja preko novčanih nagrada do plaćenog odsustva s posla treba da se koristi kako bi se istakle pozitivne stvari u obavljanju posla određenog zaposlenog.

7.5.4 Ne može se prenaglasiti da su vrijeme i troškovi obuke neposrednih i viših rukovodilaca da postanu stručnjaci za predmetnu materiju i da razviju sposbnosti dobrog rukovođenja vrijedni investiranja koje poboljšava produktivnost i odvraća zaposlene od učešća u prevari iznutra.

**8. Prednost korištenja informacionih sistema**

8.1 Informacioni sistemi za izdavanja pasoša, ličnih karata i vođenja matičnih knjiga pružaju mnoge prilike da se ugrade bezbjedonosne karakteristike i praćenja odgovornosti u sistemski softver, što može pomoći smanjivanju ranjivih tačaka. Dodatni trošak investiran u dizajn i implementaciju sistema će uštediti veliki dio posla nakon implementacije, te će spriječiti određene vrste nezakonitog rada i povećati vjerovatnoću otkrivanja drugih vrsta.

8.2 Odgovornost korištenja ovakvih sistema jeste na nadležnim organima koji su odgovorni za izbor službenika koji pristupaju sistemu.

8.3 Ovakav sistem u BiH se može koristiti da se prati ko je od zaposlenih imao pristup kojim zahtjevima i ko je poduzeo kakve radnje za svaki zahtjev. Nadležnost nad tehničkim održavanjem ovakvog sistema jeste shodno propisima BiH na Agenciji za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka BiH.

8.5 Ovakvi sistemi se mogu koristiti da se povežu zahtjevi sa drugim bazama podataka, što će pomoći utvrđivanju dokaza da se neko iskreno predstavlja i da se smanji mogućnost prevare. Shodno pravnom poretku u BiH Agencija propisuje načine elektronske provjere podataka na osnovu kojih se izdaju pasoši i lične karte na način da omogućava da službenici organa unutrašnjih poslova i MIP-a koji izdaju lične karte i pasoše dobiju informaciju da li je neko lice upisano u knjigu državljana.

8.6 Ovakvi sistemi se mogu koristiti da se dobije lako pristupačan i dobro organizovan materijal o pravilima odobravanja zahtjeva/prihvatljivim alternativama, te da se izdvoje dokumenti namijenjeni prevari koji se trebaju provjeriti u procesu odlučivanja o zahtjevu.

8.7 Ovakvi sistemi mogu olakšati vanredne provjere od strane rukovodilaca u cilju otkrivanja sumnjivih aktivnosti i provjere kvaliteta rada.

8.8 Ovakvi sistemi pružaju mogućnost za izradu duplikata evidencija u slučaju požara, poplave ili druge prirodne nepogode, što je implementirano u BiH

8.9 Sistemi provjere [*ili upoređivanja*] imena i biometrijskih podataka

8.9.1 Centralni sistem u BiH će, pored JMB vršiit provjere da li lice sa istim biometrijskim podacima već ima dokument pod drugim identitetom.

8.9.2 Centralni sistem u BiH će, u saradnji sa Evropskom komisijom uspostaviti korištenje analitičkog softvera koji će omogućiti nadležnim ili policijskim organima da prave analize podataka koji se nalaze u centralnoj evidenciji

8.9.3 Centralni sistem u BiH će evidentirati sve pristupe i promjene podataka tako da će organi koji izdaju dokumenta i dostavljaju podatke moći da prate mogućnosti eventulanih zloupotreba.

**9. Podrška viših rukovodilaca**

9.1 Nijedan sistem unutrašnje bezbjednosti/izdavanja ne može propisno ili dobro funkcionisati bez podrške sa nivoa najviših rukovodilaca, tj. ministara ili načelnika opština za organe koji su nadležni za izdavanje dokumenata, odnosno vođenje matičnih knjiga i knjiga državljana. Jednostavno rečeno, donosioci odluka moraju biti voljni da odvoje ljudske resurse i vrijeme u svrhu razvoja sistema da bi se razvio i implementirao efiksan sistem unutrašnjih kontrola, te da se efikasno funkcioniše. Ovo može zahtijevati i takve stvari kao što je reorganizacija toka posla, promjene u upravljanju zaposlenima i revidiranje drugih aspekata djelatnosti.

9.2. Takođe se mora shvatiti da su neophodni finansijski resursi kod svih nadležnih organa da se zaštiti integritet pasoša, ličnih karata i uvjerenja o državljanstvu i procesa njihovog izdavanja, a to može predstavljati teškoće nadležnim organima ili opštinama sa manjim budžetima. Međutim, bitno je shvatiti da propust trošenja novca koji je neophodan za efikasan proces unutrašnjih kontrola može proizvesti velike troškove. Oni obuhvataju (ali nisu ograničeni na) potencijalnu sramotu u slučaju da se pasoš jedne zemlje koristi u vršenju terorističkih djela, teškoće koje građani te zemlje imaju na međunarodnim putovanjima ako strane carinske i imigracione vlasti znatno pažljivije pregledaju njihove pasoše, te znatne troškove koji nastaju zbog vođenja istraga, krivičnih gonjenja i zatvorskih kazni koji proizilaze iz kriminalnih aktivnosti olakšanim prevarama vezanim za dokumenta. **Upravo imamo ovakvu situaciju u BiH u periodu nakon završetka tragičnog sukoba pa sve do 2009. godine**. Isprava visokog kvaliteta koja je izdata uz visok nivo integriteta prolazi kroz dug put da bi se spriječile ovakve vrste zloupotrebe, a troškovi sprečavanja takvih dešavanja kroz proces visoke bezbjednosti izdavanja su generalno mnogo manji nego troškovi rješavanja rezultata nebezbjednog procesa izdavanja.

9.3 Važan element podrške rukovodstva je taj da samo rukovodstvo nadležnih organa ne krši pravila ili traži posebne usluge za osobe koje nemaju pravo na takve usluge.

**10. Rizici i koristi od centralizacije naspram izdavanja pasoša na više mjesta – Postizanje ravnoteže**

10.1 Centralizacija djelatnosti izdavanja pasoša ili ličnih karata se predlaže kao dobar operativni metod smanjivanja rizika pri djelatnosti izdavanja dokumenata. Ona smanjuje broj mjesta na kojima se nalaze bjanko pasoši, uslove fizičkog obezbjeđenja i troškove sistema, te pruža druge stvarne koristi. Međutim, ima takođe i nekih negativnih strana, pa svaka vlada treba doći do vlastitih zaključaka zasnovanih na razmatranjima opterećenja poslom, geografije, usluge građanima itd. Konkretno, BiH je, imajući u vidu svoju unutrašnju strukturu donijela odluku da se stvari tehničke prirode (personalizacija, vođenje centralnih registara, mreže za prenos podataka) i propisivanje standarda nalazi na nivou BiH, a da se sam proces izdavanja dokumenata vrši decentralizovano na nivou teritorijalne organizacije organa koji izdaju dokumenta. Dakle, organi koje vode upravne postupke za vršenje svojih obaveza koriste tehnički sistem koji se upravlja sa nivoa države. Pristup ovom sistemu imaju svi nadležni organi, a ti organi su odgovorni za zakonitost izdavanja dokumenata. Pošto je nadležnost za vođenje matičnih knjiga i knjiga državljana na nivou lokalne uprave, a sa državnog nivoa se propisuju načini elektronske provjere podataka na osnovu kojih se izdaju lične karte i pasoši.

10.2 Upravo na gore propisan način je postignuta decentralizaciju izdavanja na niže nivoe vlasti shodno pravnom poretku, a na nivou BiH se vode evidencije, personalizacija i mreža. Pasoši koji se izdaju u DKP-ima trebaju biti obuhvaćeni evidencijom (bazom podataka), što je i slučaj u BiH.

10.3 Svaki objekat u kojem se vrši obrada upravnih postupaka vezanih za pasoše, lične karte treba ispunjavati minimalne standarde bezbjednosti koje Agencija propisuje u skladu sa propisima. Preporučuje se i da lokalni organi vlasti imaju sve elemente zaštite na svojim lokacijama. Preporučuje se da se formiraju digitalno potpisane evidencije matičnih knjiga na nivou opštine, grupe opština, kantona ili entiteta u skladu sa propisima u BiH. Imajući u vidu stanje u većini opština, preporučuje se da se matične knjige vode na nivou opštine i u prostorijama opštine.

10.4 Procedure odobravanja i izdavanja pasoša i ličnih karata se propisuju u skladu sa propisima na nivou BiH i one su jedinstvene kroz cijeli sistem koliko god je to moguće da bi se unaprijedila jedinstvenost i konzistentnost u završenoj ispravi. Procedure vođenja matičnih knjiga i knjiga državljana moraju biti propisane i prilagođene tako da garantuju ovaj proces. Procedure vođenja matičnih knjiga i knjiga državljana trebaju prilagoditi organi koji su za to nadležni shodno propisima u BiH

10.5 Kad dođe do krupnije promjene u sistemu izdavanja, ona treba biti urađena kroz cijeli sistem; istovremeno ako je to moguće.

**11. Pasoši izdati u DKP-ima**

11.1. Pasoši koji su izdati u inostranstvu se obično izdaju u znatno manjim količinama nego oni u zemlji i često su za njih nadležni drugi organi vlasti nego oni koji su nadležni za pasoše izdate u svojoj zemlji. U BiH je to DKP mreža.

11.2 Uprkos ovoj činjenici, važno je da kriteriji za pravo na pasoš, dokumentacioni dokazi o državljanstvu i identitetu, te sama isprava budu što je moguće više jednaki domaćem modelu.

11.3 Bitno je definisati načine provjere lica koji izdaju dokumenta u DKP mreži shodno preporukama koje Agencija propisuje u skladu sa propisima

11.4 DKP-i koji izdaju pasoše trebaju imaju *online* pristup istoj bazi podataka za provjeru imena kao i domaći nadležni organi, te centralizovanim bazama podataka.

**12. Jedna osoba — jedan pasoš**

12.1. Glavna preporuka standarda Međunarodne organizacije civilne avijacije takav da svaki putnik treba imati svoj pasoš.

Napominjemo da preporuke razrađene kroz prethodnih dvanaest poglavlja predstavljaju dobar osnov za sve organe i da je neophodno da svaki organ u BiH u okviru svoje nadležnosti izvrši razradu ovih preporuka kroz interne akte. Većina preporuka su dobra praksa koja se primjenjivala u drugim zamljama koje se bave oblasti izdavanja dokumenata. Međutim, jasno je kroz zakonsku podjelu nadležnosti definisano da rukovodilac organa odgovara za stanje u organu, za rukovođenje i za smanjenje mogućnosti zloupotreba.

Primjena gore navedenih preporuka, uz obavezu da su preporuke pretočene u jasne instruktivne akte, te da su sa njima upoznati neposredni izvršioci smanjuje mogućnost zloupotreba i jasno distribuira odgovornost sa rukovodioca institucije (načelnik, ministar) na pretpostavljene.

# PRILOG 3

**Biometrijske provjere**

Sistem biometrijskih provjera ima osnovnu ulogu da spriječi pojavu duplih identiteta, odnosno situacije da jedno lice pod dva ili više jedinstvena matična broja suštinski bude evidentirano u sistemu.

Biometrijski podaci su podaci uzeti od lica prilikom podnošenja zahtjeva za lični dokument uzeti u postupku akvizicije podataka koji se posebnom tehničkom obradom u vezi s jedinstvenim fizičkim karakteristikama pojedinca koje omogućuju ili potvrđuju jedinstvenu identifikaciju tog pojedinca, kao što su otisci papilarnih linija prstiju i fotografije.

Sistem biometrijskih provjera odnosi se na postupak određivanja identiteta osobe na osnovu uzetih biometrijskih podataka.

Sistem korištenjem odgovarajućeg algoritma kreira odgovarajući digitalni predložak. Predložak je kreiran na osnovu:

1. Fotografije, odnosno na osnovu geometrije lica kao fizičke biometrijske karakterstike koja se temelji na jedinstvenim karakterstikama lica svakog pojedinca kao što su oblik lica, razmak između očiju, oblik usana, duljina nosa i slično,
2. otisaka prstiju kao jedinstvenih uzorka fizičkih biometrijskih karakteristika koji se nalaze na vrhu prsta svake osobe. Otisak prsta temelji se na analizi jedinstvenih crta i karakteristika otiska koje uključuju vijuge, razdjeljke kao i druge detalje poput tačaka, zakrivljenosti i granica.

Nakon što sistem kreira predložak naredni korak je usporedba kreiranog predloška sa svim ostalim uzorcima. U podsistemu za poređenje, sistem pokušava odrediti radi li se o licu čiji uzorak postoji u bazi podataka.

Vrlo bitan faktor u ovom postupku je dodijeljivanje ocjene u smislu poklapanja sa nekim od uzoraka. Analiza biometrijskih podataka od strane ovog sistema je statističke prirode i kao što je napomenuto, koristi algoritme, a ocjena poklapanja odnosno podudarnosti biometrijskih podataka sa drugim identitetom je broj čija vrijednost daje ocjenu podudarnosti na način da veći broj upućuje na veću podudarnost. Rezultate podudarnosti ovlaštena osoba – referent nadležnog organa vidi kao listu matičnih brojeva sa pripadajućom ocjenom – brojem.

Procedura pokretanja biometrijskih provjera od strane nadležnog organa prilikom postupka obrade zahtjeva za pasoš i ličnu kartu:

* Zaprimanje zahtjeva za putnu ispravu i ličnu kartu, **uz obavezan intervju sa strankom kada se pored kontrole dokumentacije dolazi do podataka o podnosiocu zahtjeva.** Nakon prijema zahtjeva za pasoš ili ličnu kartu, te nakon preuzimanje prethodne akvizicije biometrijskih podataka u skladu sa propisima ili nakon završenog procesa nove akvizicije ovlašteni službenik nadležnog organa u postupku obrade zahtjeva pristupa fazi pokretanja provjera u matičnim knjigama i pokretanja biometrijskih provjera
  1. **Rezultat provjere u matičnim knjigama**

Ovlaštenom službeniku nadležnog organa nakon obrađene provjere i dobijenih podataka iz matičnih knjiga, rezultat provjere u matičnim knjigama prikazuje se u vidu podataka kao odgovor na provjeru u matičnim knjigama i u vidu odgovarajućih indikacija provjere. Ukoliko indikacija provjere u matičnim knjigama nije odgovarajuća, ovlašteni službenik nadležnog organa, nakon detaljne analize i uvida u podatke putem dostupnih aplikativnih modula odlučuje o daljem postupku obrade zahtjeva.

*Preporuke:*

* + 1. *Preporučuje se nadležnim organima za izdavanje ličnih dokumenata i nadležnim lokalnim organima koji vode matične knjige, da uspostave odgovarajuću međusobnu službenu saradnju u postupku obrade zahtjeva za lične dokumente, kako bi se brže i efikasnije rješavali eventualni problemi i nejasnoće nastali prilikom provjera u matičnim knjigama.*
    2. *Preporučuje se nadležnim organima za izdavanje ličnih dokumenata u BiH i nadležnim lokalnim organima koji vode matične knjige, da uspostave posebno službenu saradnju i po mogućnosti određenu odgovarajuću elektronsku razmjenu podataka sa nadležnim diplomatsko-konzularnim predstavništvima BiH u svijetu. Ova preporuka je posebno važna iz razloga što se dešava da prilikom pokretanja provjera u matičnim knjigama za zahtjeve za putne isprave ili putni list koji je podnesen kod nadležnog DKP-a, dolazi do neusaglašenosti podataka o upisu u matičnim knjigama i evidenciji jedinstvenih matičnih brojeva. Shodno trenutnim važećim propisima, DKP nema nadležnost i mogućnost npr. promjene ličnih podataka, te je iz tih razloga uspostavljanje službene saradnje na relaciji DKP-nadležni organ u BiH -nadležni lokalni organ, jako važna kako bi se građanima olakšao i ubrzao postupak izdavanja putnih isprava.*
  1. **Rezultat automatske obrade biometrijskih podataka**

Pokretanjem biometrijskih provjera, ovlaštenom službenik nadležnog organa tokom završenog automatskog postupka uspoređivanja biometrijskih podataka, sistem daje povratni rezultat o mogućem podudaranju ili nepodudaranju biometrijskih podataka sa drugim identitetom,

Ukoliko nema podudaranja ovlašteni službenik nastavlja sa procedurom obrade zahtjeva,

Ako rezultat automatskog postupka uspoređivanja biometrijskih podataka, koji funkcionira na principu statistike i vjerovatnoće, upućuje na podudarnost biometrijskih podataka sa drugim identitetom ovlašteni službenik nadležnog organa, dobit će informaciju o brojčanoj vrijednoti nivoa podudarnosti i broj otkrivenih JMB-ova sa kojima je podudarnost biometrijskih podataka pronađena,

**Naglašavamo da je u pitanju sistem koji ukazuje da postoji sličnost između uzoraka preuzetih od dva lica, a nikako da garantuje da su u pitanju dva ista lica.**

*Preporuke:*

* + - 1. *Preporučuje se nadležnim organima da donesu interne procedure o postupanju kada rezultat biometrijskih provjera upućuje na podudarnost sa drugim identitetom.*
      2. *Nadležni organ ima mogućnost da samostalno* ***odredi službenika osposobljenog za sprovođenje detaljne analize provjere i koji će biti u mogućnosti donijeti odluku da li nastaviti sa obradom zahtjeva potvrđivanjem biometrijskih podataka uz ignorisanje rezultata provjere ili je potrebno poduzeti neke druge aktivnosti.***
      3. ***Ako rezultat automatiziranog postupka uspoređivanja biometrijskih podataka upućuje na podudarnost biometrijskih podataka sa drugim identitetom ovlašteni korisnik koji radi na obradi zahtjeva obavještava osobu određenu i osposobljenu za potvrđivanje biometrijskih podataka.***

*Na osnovu utvrđene sličnosti sistemska rješenja su takva da je nadležnom organu koji vodi upravni postupak izdavanja ličnih dokumenata omogućeno više mogućnosti kako bi utvrdili* ***stvarno stanje identiteta, prije eventualnog biometrijskog vještačenja, kao što su****:*

1. Provjera i utvrđivanje osnovnih ličnih podataka putem dostupnih evidencija za identitete za koje je sistem uputio na podudarnost sa drugim identitetom,
2. Provjera prethodno izdatih dokumenata sa historijskim pregledom zahtjeva, svih fotografija, potpisa, promjene ličnih podataka, promjene prebivališta, pregled provjera u matičnim knjigama za prethodne zahtjeve, pregled izvršenih ranijih provjera i eventualnih podudarnosti biometrijskih podataka na ranijim zahtjevima, pregled kartona lica i korištenje svih ostalih dostupnih aplikativnih modula za pretrage i provjere po evidencijama,
3. Saradnja i razmjena podataka između nadležnih organa i lokalnih organa koji vode matične knjige,
4. Razgovor ovlaštenih službenika sa licima za koje postoji sumnja na dupli identitet,
5. Ostale radnje u skladu sa internim procedurama i postupcima nadležnog organa.

Prethodno sve navedene mjere u skladu sa zakonskim mogućnostima mogu se provesti u zakonskom roku za izdavanje dokumenata. Putem ovih radnji moguće je utvrditi da li zaista postoje dva identiteta i moguće je donijeti odgovarajuću odluku prije eventualnih biometrijskih vještačenja i poduzimanja ostalih zakonskih radnji ako postoji sumnja na zloupotrebu identiteta.

Postoje određene ranjivosti biometrijskih provjera kada su karakteristike različitih osoba vrlo slične npr. geometrija lica kod ljudi koji su blizanci, te ponekad sistem javi podudarnost relativno niskog nivoa, te u ovakvim situacijama se posebno preporučuje provođenje prethodno navedenih mjera kako stranke ne bi nepotrebno čekale na izdavanje dokumenta.

U slučajevima kada je biometrijska provjera ***prekinuta prije potpunog*** *završetka* ovlašteni službenik ima tehničku mogućnost ponovnog pokretanja biometrijskih provjera.

Ukoliko je provjera ***prekinuta zbog lošeg kvaliteta biometrijskih podataka*** evidentno je da sistem nije imao dovoljno fizičkih biometrijskih karakteristika da bi se kreirao odgovarajući predložak u svrhu uspordebe sa ostalim uzorcima.

Kako bi se smanjio broj prekinutih biometrijskih provjera zbog lošeg kvaliteta i kako bi svi otisci bili odgovarajućeg kvaliteta preporučuje se nadležnim organima da organiziraju povremene edukacije svojih službenika koji neposredno rade na akviziciji biometrijskih podataka kako bi bili osposobljeni za što kvalitetnije uzimanje otisaka prstiju.

Ovlašteni službenici nadležnih organa imaju dostupne aplikativne mogućnosti u aplikaciji za Provjere unosa odgovarajućih razloga odbijanja ili ignorisanja provjere za određeni zahtjev uz unos detaljnog komentara i obrazloženja nakon provedenog postupka i donošenja konačne odluke.

**Naglašavamo da je Agencija, shodno zakonskim propisima, samo uspostavila sistem koji omogućava vođenje upravnih postupaka. U okviru tih sistema su navedena određena tehnička ograničenja i mehanizmi, među kojima su i biometrijske provjere. Kompletne postupke vode VAŠI ORGANI.**

**Ističemo da sistem, imajući u vidu da funkcionira shodno statističkim pravilima, ne mora tačno sugerirati da se radi o istom licu, te je zato neophodna aktivnost ovlaštenog službenog lica osposobljenog za potvrđivanje biometrijskih provjera koja ima za cilj donošenje zaključka o tačnosti tvrdnje sistema da je pronašao dva podudarna biometrijska podatka povezana sa različitim jedinstvenim matičnim brojevima.**

# PRILOG 4

Na osnovu člana 61 stav (2) Zakona o upravi („Službeni glasnik BiH“ broj 32/02), te člana 8. stav (1) tačka j) Zakona o Agenciji za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH broj 56/08), a na osnovu potreba Ministarstva inostranih poslova BiH, direktor Agencije za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka, donosi

**S T A N D A R D E**

**o organizovanju privremenih lokacija za podnošenje zahtjeva za izdavanje biometrijskih putnih isprava Bosne i Hercegovine u inostranstvu**

Član 1.

(Definicije)

1. **Privremena lokacija** je prostor na kome se organizuje obrada zahtjeva za izdavanje biometrijskih putnih isprava i akvizicija biometrijskih podataka.
2. **Privremeni kanal za komunikaciju** jeste VPN tunel privremeno uspostavljen između privremene lokacije i komunikacionog čvorišta Agencije za identifikaciona dokumenta, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu Agencija).

Član 2.

(Cilj i predmet)

Ovim Standardima se definišu procedure, pravila i koje treba ispoštavati u cilju organizovanja privremenih lokacija za podnošenje zahtjeva za izdavanje biometrijskih putnih isprava Bosne i Hercegovine u inostranstvu (tzv. diplomatsko-konzularni dani).

Član 3.

(Nadležnost za podnošenje zahtjeva)

Zahtjev za organizovanje privremene lokacije može podnijeti isključivo Ministarstvo inostranih poslova Bosne i Hercegovine.

Član 4.

(Podnošenje zahtjeva)

1. Organizovavanje privremenih lokacija potrebno je najaviti Agenciji najmanje 90 dana prije početka rada privremene lokacije.
2. Prijavljivanje lokacija se obavlja pismenim putem uz navođenje: tačne adrese lokacije, statičke IP adrese sa koje će se vršiti pristup, tačnom vremenu rada lokacije po našem i lokalnom vremenu lokacije.
3. Agencija će sa svoje strane obavjestiti podnosioca zahtjeva najmanje 15 dana prije početka rada privremene lokacije o parametrima za uspostavljanje privremenog kanala za komunikaciju.

Član 5.

(Pravila organizovanja lokacije)

Privremene lokacije mogu postojati najduže dva dana. Na istom mjestu privremena lokacija se ne može organizovati više od dva puta godišnje.

Član 6.

(Pravila rada lokacije)

1. Svo vrijeme rada privremene lokacije mora biti snimano kamerom. Medij sa zapisom mora se čuvati najmanje 10 godina od dana organizovanja privremene lokacije. Na snimku se moraju jasno vidjeti lica koja su podnijela zahtjev.
2. Sve operacije nad podacima sa lokacije moraju biti urađeni sa najmanje dva korisnička naloga. Unošenje zahtjeva i akviziciju podataka ne smije raditi isti korisnik. Startovanje biometrijskih provjera, startovanje provjera identiteta i odobravanje zahtjeva ne smije se obavljati sa privremene lokacije.
3. Privremena lokacija mora biti opremeljena hardverskim uređajem za uspostavljanje VPN-ova.
4. Uzimanje biometrijskih podataka mora biti u skladu sa propisanim standardima.
5. Odgovornost za sigurnost rada na privremenoj lokacije i kompletne upravne postupke koji se vrše na ovim lokacijama snose službenici ministarstva inostranih poslova.

Član 7.

(Sprovođenje Standarda i inspekcijski nadzor)

1. Za sve zaštitne mjere i provođenje postupaka izdavanje dokumenata nadležno je Ministarstvo inostranih poslova BiH.
2. Agencija ima pravo izvršiti inspekcijski nadzor lokacije i u bilo kojem momentu isključiti privremeni komunikacioni kanal.

Član 8.

(Stupanje na snagu)

(1) Ovaj Standard stupa na snagu danom donošenja i primjenjuje se samo u slučaju organizovanja privremenih lokacija za podnošenje zahtjeva za izdavanje biometrijskih putnih isprava Bosne i Hercegovine u inostranstvu (tzv. diplomatsko-konzularni dani).

(2) Ministarstvo inostranih poslova BiH se obavezuje da donese poseban interni akt o načinu sprovođenja ovog Standarda i da vrši konstantnu edukaciju svojih službenika o primjeni ovih standarda.

(3) Ministarstvo inostranih poslova BiH se obavezuje da donese poseban interni akt o čuvanju video zapisa o radu privremenih lokacija.

(4) Stupanjem na snagu, ovaj Standard postaje sastavni dio Standarda zaštite na lokacijama i preporuke za rad službenika nadležnih organa - Verzija 4. od 01. 02. 2024. godine, te svih ostalih verzija standarda ukoliko se ne dese izmjene.

Broj:

Datum:



дигитално потписано / digitalno potpisano / digitally signed

1. U prilogu se nalazi preporučeni broj šaltera za svaku pojediničnu lokaciju u BiH. Za akviziciju podataka neophodana je jedna kabina izuzev za lokacije preko 100 000 stanovnika gdje je predviđeno da budu dvije kabine. [↑](#footnote-ref-1)
2. Granica varira ±5%, tako da je moguće da, npr lokacija od 27 000 uđe u gornju sledeći opseg, a na osnovu iskustvenih podataka. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ova površina uključuje površinu koju zauzima radno mjesto službenika i prostor za korisnike. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sistem će pružati podršku prilikom akvizicije podataka, ali je neophodno da se službenik pridržava instrukcija. [↑](#footnote-ref-4)
5. D lokacija je lokacija na koju Agencija vrši transport dokumenata, te sa koje preporučuje administraciju [↑](#footnote-ref-5)
6. Danas je dio integralnog teksta Dokument 9303 Mašinski čitljivi putni dokumenti, 8 izdanje, 2021. godina, Dio 2: Specifikacije za sigurnosne karakteristike dizajna, proizvodnje i izdavanja MRTD govori o tome (str. 11 i dalje) [↑](#footnote-ref-6)