

#### 4. POTPORE ZA USAVRŠAVANJE

Predmet ove mjere je dodjela potpore za usavršavanje zaposlenih osoba kod poslodavaca kroz programe formalnog ili neformalnog obrazovanja sukladno Zakonu o obrazovanju odraslih (NN 144/2021)<sup>41</sup>.

Potpore su namijenjene isključivo osobama koje su kod poslodavca zaposlene na neodređeno vrijeme u punom radnom vremenu te su prijavljene u evidenciju Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cilj mjere</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Kroz sufinanciranje troška usavršavanja radnika zaposlenog kod poslodavca, omogućiti ciljanu podršku radnicima u stjecanju dodatnih vještina za postizanje što veće efikasnosti i učinkovitosti ili zadržavanja radnog mjesta. |
| <b>Ciljane skupine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zaposlene osobe kojima su potrebne dodatne stručne kompetencije za povećanje produktivnosti ili zadržavanje radnog mjesta.                                                                                                     |
| <b>Trajanje</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Do 6 mjeseci za provedbu mjere usavršavanja, uz obvezu zadržavanja zaposlene osobe u radnom odnosu najmanje u razdoblju trajanja provedbe mjere usavršavanja (6 mjeseci od izdavanja potvrde o stečenim kompetencijama).       |
| <b>Visina subvencije</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |
| Iznos potpore koju sufinancira Hrvatski zavod za zapošljavanje (dalje u tekstu: <b>Zavod</b> ) može iznositi najviše 70%, a najmanje 50%, ukupno prihvatljivih trokova, ovisno o veličini poslodavca:<br>veliki poslodavci - 50%<br>srednji poslodavci - 60%<br>mikro i mali poslodavci - 70%<br><br>Ako se usavršavanje provodi za radnike s invaliditetom intenzitet potpore se za iste može povećati za 10%, odnosno do maksimalnog intenziteta od 70% |                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Korisnici</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                |
| Poslodavci koji kao fizičke ili pravne osobe, te osobe koje su osnovane temeljem posebnih propisa, samostalno i trajno obavljaju gospodarsku djelatnost.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Način odabira korisnika</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                |
| Putem javnog poziva te obrade zahtjeva nakon zaprimanja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Kriteriji</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>PRIHVATLJIVI TROŠKOVI PO ZAPOSLENOJ OSOBI KAO POLAZNIKU USAVRŠAVANJA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>FORMALNI PROGRAMI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>NEFORMALNI PROGRAMI</b>                                                                                                                                                                                                     |
| Zavod sufinancira <b>do 1.200 eura po osobi</b> za grupu do 20 polaznika. <sup>42</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <u><b>Trošak sufinanciranja usluga za izradu programa</b></u><br>a) <b>do 3.000,00 eura</b> za složenije programe na razini visokog obrazovanja                                                                                |

<sup>41</sup> Prema Zakonu o obrazovanju odraslih neformalno obrazovanje odraslih označava aktivnosti obrazovanja zaposlenih i nezaposlenih odraslih koje se odnose na organizirane neformalne oblike učenja usmjerene na stjecanje kompetencija potrebnih za rad, a koji se provode i financiraju u okviru djelokruga ministarstva nadležnog za rad, dok se formalno obrazovanje provodi u ustanovama koje imaju registriranu djelatnost obrazovanja odraslih i završetkom kojeg se dobiva javna isprava.

<sup>42</sup> Zavod zadržava pravo ograničiti broj sufinanciranih grupa sukladno stanju i potrebama tržišta rada.

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Za svaku sljedeću grupu polaznika istoga programa iznos sufinanciranja po osobi iznosi 20% manje u odnosu na odobreni iznos po osobi za prethodnu grupu | b) <b>do 2.000,00 eur</b> za programe s ishodima učenja najviše na razini srednjoškolskog obrazovanja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Putni trošak i smještaj zaposlenih osoba korisnika mjere uključeni su iznos sufinanciranja. <sup>43</sup>                                               | <p><b><u>Trošak sufinanciranja jednog ili više predavača po grupi za najmanje 10 polaznika usavršavanja</u></b><sup>44</sup></p> <p>a) za programe u trajanju do 150 sati - <b>do 7.500 eura</b> za složenije programe na razini visokog obrazovanja, odnosno <b>do 6.000 eura</b> za programe na razini srednjoškolskog obrazovanja</p> <p>b) za programe u trajanju od 151 do 300 sati – <b>do 15.000 eura</b> za složenije programe na razini visokog obrazovanja, odnosno <b>do 12.000 eura</b> za programe na razini srednjoškolskog obrazovanja</p> <p>c) a programe u trajanju preko 300 sati – <b>do 30.000 eura</b> za složenije programe na razini visokog obrazovanja, odnosno <b>do 24.000 eura</b> za programe na razini srednjoškolskog obrazovanja</p> <p><b><u>Trošak sufinanciranja materijala po polazniku usavršavanja</u></b></p> <p>- <b>do 100 eura</b>, sukladno stvarnom trošku</p> |

U nastavku se donosi opis prihvatljivih kategorija troškova:

- **Trošak predavača koji sudjeluje u izvođenju neformalnog programa usavršavanja**

**Trošak predavača zaposlenog kod poslodavca** utvrđen na temelju iznosa satnice bruto I iznosa plaće predavača na sate utrošene na provedbu i izvođenje programa usavršavanja.

**Trošak predavača koji nije zaposlen kod poslodavca** utvrđuje se na temelju satnice utrošene na provedbu i izvođenje programa usavršavanja.

Radi provedbe i izvođenja programa usavršavanja, moguć je angažman većeg broja predavača.

- **Trošak materijala nužan za provedbu i izvođenje neformalnog programa usavršavanja**

Prihvatljivim se smatraju svi materijali i sredstva koji zaposlenim osobama kao polaznicima omogućavaju savladavanje programa usavršavanja (repromaterijal, udžbenici, skripte i sl.), no ne i pomagala koja predavaču služe za izvođenje programa usavršavanja (računalo, projektor i sl.), kao ni opći neizravni troškovi (administrativni troškovi, najam, zakup, režijski troškovi i sl.).

- **Putni trošak i smještaj zaposlenih osoba korisnika mjere**

Putni trošak je opravdan u slučaju provedbe formalnog programa izvan prostora poslodavca koji podnosi zahtjev i ako je odlazak izvan prostora poslodavca nužno neophodan za izvođenje programa. Za polaznike programa usavršavanja koji su osobe s invaliditetom prihvatljiv je i trošak smještaja (u objektima do 4\*) u slučaju kad se program usavršavanja provodi izvan prostora poslodavca koji podnosi zahtjev.

<sup>43</sup> Poslodavac je obavezan dokazati i opravdati stvarni trošak prijevoza za svakog polaznika usavršavanja.

<sup>44</sup> Ocjena konačnog prihvatljivog iznosa sufinanciranja odredit će se sukladno procjeni Zavoda, a uzimajući u obzir složenost programa i potreba na tržištu rada.

Troškovi prijevoza osobnim automobilom nisu opravdani ukoliko postoji dostupnost javnog prijevoza. Za navedene troškove koristiti će se pojednostavljene troškovne mogućnosti (utvrđivanje fiksnih iznosa, standardnih jedinica troška, paušala, itd.).

#### **DOKAZI O NAMJENSKOM TROŠENJU ODOBRENIH SREDSTAVA**

Troškovi moraju biti potkrijepljeni dokazima o namjenskom trošenju odobrenih sredstava koji su izravno vezani za provedeni program usavršavanja izuzev propisanih troškova koji se računaju u sklopu pojednostavljene troškovne mogućnosti. Odnose se na ukupan trošak prije odbitka poreza ili drugih naknada.

Prihvatljivi dokazi o namjenskom trošenju sredstava su dokazi da je trošak nastao i dokazi da je plaćanje izvršeno:

- Dokazi da je trošak nastao:

##### Za neformalne programe

- ponuda i račun za uslugu izrade programa usavršavanja
- za predavača zaposlenog kod poslodavca, obračun plaće i izvještaj poslodavca o utrošenim satima predavača
- za vanjskog predavača ugovor o djelu sklopljen s predavačem – fizičkom osobom i izvještaj poslodavca o utrošenim satima predavača
- ponuda i račun za materijal nužan za provedbu programa usavršavanja

##### Za formalne programe

- ponuda i račun obrazovne ustanove
  - ugovor između poslodavca i obrazovne ustanove o provedbi programa
  - putni nalog poslodavca uz presliku karte ovlaštenog pružatelja usluge javnog prijevoza za svaki mjesec trajanja usavršavanja,
  - računi i dokazi o plaćanju za smještaj.
- 
- Dokazi da je plaćanje izvršeno:
  - bankovni izvodi kojima se dokazuje da je plaćanje za pojedini prihvatljivi trošak izvršeno.

Poslodavci su dužni dokazati da su podmirili trošak usavršavanja u cijelosti, a ne samo sufinancirani dio. U navedene dokaze spadaju svi prethodno navedeni prihvatljivi dokazi o namjenskom trošenju sredstava iz kojih je vidljiv ukupan trošak usavršavanja te, kao dokaz plaćanja, bankovni izvod iz kojega je moguće utvrditi da je plaćanje izvršeno.

Diskrecijsko je pravo Zavoda procijeniti opravdanost ovakvih troškova.

#### **PRIHVATLJIVI PROGRAMI USAVRŠAVANJA I NAČINI IZVOĐENJA**

Program usavršavanja sufinanciran putem potpore za usavršavanje mora biti neophodan zaposlenim osobama kako bi mogli udovoljiti potrebi za dodatnim stručnim vještinama u okviru radnoga mjesta te imati odobrenje/suglasnost za izvođenje izdano od strane nadležnih tijela:

- Program neformalnog obrazovanja za stjecanje kompetencija potrebnih za rad - suglasnost Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike
- Formalni program obrazovanja odraslih koji se provodi sukladno propisima iz nadležnosti drugih tijela državne uprave koji reguliraju obavezno obrazovanje za pristup tržištu rada za određenu profesiju – suglasnost nadležnog tijela državne uprave
- Formalni program obrazovanja odraslih za stjecanje ishoda učenja, djelomične kvalifikacije ili cjelovite kvalifikacije sukladno propisima kojima se uređuje obrazovanje – odobrenje za izvođenje programa izdano od strane Ministarstva znanosti i obrazovanja

Neprihvatljivi su programi usmjereni na razvoj prenosivih vještina koje nisu usko vezane uz određeno zanimanje ili sektor, kao što su komunikacijske vještine, organizacijske vještine, osnovna primjena informatičkih alata, timski rad, vještine vođenja i planiranja, upravljanje stresnim situacijama, učenje stranih jezika i sl.

Potpore se neće dodijeliti za program usavršavanja zaposlenih osoba koji poslodavac provodi radi usklađivanja poslovanja sa zakonskim i podzakonskim aktima Republike Hrvatske (npr. zaštita na radu).

Kako bi opravdao potrebu za provedbom programa od poslodavca se pri predaji zahtjeva traži da opiše cilj i opravdanost provedbe programa usavršavanja zaposlenih osoba na konkretnom radnom mjestu, sadržaj programa, poveznicu s Registrom HKO (standardi, kompetencije), kao i njegove glavne ishode, odnosno kompetencije koje će zaposlene osobe kao polaznici steći nakon završenog programa usavršavanja.

Ako se predloženi program provodi u sustavu obrazovanja odraslih, poslodavac ga mora provesti kao formalni program obrazovanja.

#### POTPORA SE NE MOŽE DODIJELITI

- Poslodavcima u poteškoćama kako su definirani Pojmovnikom objavljenim na [www.mjere.hzz.hr](http://www.mjere.hzz.hr)
- Poslodavcima koji nemaju poslovni nastan u Republici Hrvatskoj u trenutku plaćanja potpore
- Poslodavcima koji imaju porezni dug ili dug po osnovi isplate plaća
- Poslodavcima koji ovu mjeru opravdavaju kroz umanjeње osnovice za oporezivanje
- Poslodavcima koji nisu registrirani za obavljanje gospodarske djelatnosti najmanje 12 mjeseci prije predaje zahtjeva
- Poslodavcima koji su na popisu poslodavaca kod kojih je utvrđeno postojanje neprijavljenog rada (dalje u tekstu: „crna lista“) sukladno Zakonu o suzbijanju neprijavljenog rada.<sup>45</sup>
- Za nositelja obrta, člana trgovačkog društva ili druge pravne osobe te osobe osnovane na temelju posebnog propisa, ni za člana ili predsjednika uprave, odnosno za izvršne direktore, ako su organi dioničkog društva ustrojeni monistički, prokuriste, niti za članove koji osobno vode poslove društava osoba
- Za usavršavanja koja su (su)financirana kroz sustav vaučera ili druge oblike potpore ili su besplatna
- za osobe koje su završile isti program obrazovanja za stjecanje kompetencija potrebnih za rad putem vaučera koje financira Zavod
- Za usavršavanja radnika državljana trećih zemalja iz članka 15. Zakona o tržištu osim ako im je od strane Ministarstva unutarnjih poslova odobreno dugotrajno boravište ili stalni boravak
- Za provedbu neformalnih programa usavršavanja ako u grupi nema najmanje 10 polaznika
- Zahtjev za novu grupu polaznika istog programa usavršavanja ne može se odobriti do završetka prethodnog usavršavanja.

#### Obveze korisnika

##### Poslodavac

- organizirati i provesti program usavršavanja prema odobrenom programu
- zadržati u radnom odnosu zaposlene osobe koje su završile program usavršavanja najmanje u razdoblju trajanja usavršavanja
- u roku od 15 dana od dana završetka programa usavršavanja dostaviti od strane ovlaštene osobe poslodavca potpisani *Izveštaj o provedbi i izvođenju programa usavršavanja* koji osim sažetka

<sup>45</sup> Ako tijekom razdoblja korištenja potpore poslodavac dospjeje na „crnu listu“ ugovor se raskida.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>provedenih aktivnosti mora sadržavati podatke o financijsko-računovodstvenoj dokumentaciji u svrhu dokazivanja namjenskog utroška dobivenog iznosa potpore sukladno odobrenim troškovima.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– zaposlene osobe kao dokaz o uspješnom završetku programa moraju steći javnu ispravu, odnosno potvrdu o stečenim kompetencijama i vještinama</li> </ul> <p>U svrhu utvrđivanja osnovanosti zahtjeva za dodjelu potpore, kada iz dostavljene dokumentacije nije vidljiva osnovanost zahtjeva, Zavod može zatražiti i drugu dokumentaciju od podnositelja zahtjeva, kao i provjeriti istinitost i točnost podataka u dostavljenoj dokumentaciji. Također, Zavod zadržava pravo naknadne provjere i revizije predmetnog zahtjeva i pripadajuće dokumentacije, isplate sredstava i postupanja prema provedenoj reviziji.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p style="text-align: center;"><b>Isplata sredstava</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Isplata se vrši jednokratno u roku od 30 dana od sklapanja ugovora o dodjeli potpore.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p style="text-align: center;"><b>Sredstva osiguranja</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Podnositelj zahtjeva će, najkasnije u roku od 8 dana od dana sklapanja ugovora o dodjeli potpore (i kao uvjet isplate potpore), Zavodu dostaviti od strane javnog bilježnika potvrđenu bjanko zadužnicu/e, izdanu na veći iznos od iznosa koji će biti isplaćen podnositelju zahtjeva sukladno navedenom ugovoru.</li> <li>- Ugovorom o dodjeli potpore bit će određeno da su odredbe o bjanko zadužnici bitan sastojak ugovora, te da će iste vrijediti među strankama ugovora i u slučaju njegovog otkaza ili raskida,</li> <li>- Zavod ima pravo po svojoj ocjeni ispuniti i podnijeti bjanko zadužnicu na naplatu protiv podnositelja zahtjeva (i/ili jamaca-plataca) radi namirenja bilo kojeg potraživanja iz ugovora o dodjeli potpore, uključujući osobito i potraživanje s osnova naknade štete, povrata isplaćenog po raskidu ugovora ili stečenog bez osnove. Zavod nije dužan posebno obavijestiti podnositelja zahtjeva (i/ili jamca-platca) prije podnošenja bjanko zadužnice na naplatu. Po iskorištenju zadužnice (u cijelosti ili djelomično), podnositelj zahtjeva (i jamci-platci, ako ih ima) su dužni predati Zavodu novu bjanko zadužnicu.</li> <li>- Zavod je ovlašten zadržati bjanko zadužnicu u svom posjedu (kao i pravo na naplatu iste) sve do okončanja naknadne provjere i revizije predmetnog zahtjeva, pripadajuće dokumentacije i isplate sredstava po sklopljenom ugovoru o dodjeli potpore. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko (i) je Zavod podnio bjanko zadužnicu na naplatu ili (ii) Zavod utvrdi postojanje tražbine prema podnositelju zahtjeva, u kojem slučaju Zavod ima pravo zadržati bjanko zadužnicu sve dok se njegove tražbine u cijelosti ne namire.</li> </ul> |
| <p style="text-align: center;"><b>Dokumentacija</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Zahtjev se predaje putem online aplikacije na web adresi: <a href="http://www.mjere.hzz.hr">www.mjere.hzz.hr</a>. Poslodavac mora imati aktivan korisnički račun na web portalu <a href="http://burzarada.hzz.hr">burzarada.hzz.hr</a>.</p> <p><b>Dokumentacija koju poslodavac dostavlja uz prijavu:</b></p> <p>Zahtjev se obvezno podnosi prije početka programa usavršavanja te sadrži:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– podatke o programu usavršavanja, uz priloženi kurikulum te suglasnost/odobrenje za izvođenje programa izdano od strane nadležnog državnog tijela</li> <li>– račun s navedenim troškom izrade neformalnog programa usavršavanja (ako je poslodavac koristio tu uslugu za izradu programa)</li> <li>– podatke o predavaču/ima</li> <li>– podatke o odabranim zaposlenim osobama kao polaznicima</li> <li>– u slučaju provedbe neformalnog programa usavršavanja, procjenu troška materijala nužnog za provedbu usavršavanja</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

- u slučaju provedbe formalnog programa usavršavanja, podatke o troškovima programa usavršavanja s obrazloženjem troška te priloženu ponudu s navedenim troškom programa usavršavanja (u slučaju kad se program ne provodi kod poslodavca koji podnosi zahtjev)
- izjavu poslodavca da nije poslodavac u poteškoćama
- Izjava o obavljanju gospodarske djelatnosti za neprofitne organizacije <sup>46</sup>

**Dokumentacija/podaci koje će Zavod pribaviti razmjenom s nadležnim tijelima:**

- Potvrda Porezne uprave o obvezama po osnovi poreza i doprinosa iz koje mora proizlaziti da podnositelj zahtjeva nema dospjelih, a nepodmirenih obveza po osnovi poreza i doprinosa, odnosno da su eventualno postojeće obveze regulirane sklopljenim Upravnim ugovorom s Poreznom upravom. <sup>47,48</sup>

**NAPOMENA: Ukoliko Zavod u suradnji s nadležnim tijelima ne uspostavi elektronsku razmjenu za neki od gore navedenih dokumenata, pisano će obavijestiti podnositelje zahtjeva o daljnjim aktivnostima.**

<sup>46</sup> Izjavu popunjavaju isključivo poslodavci neprofitne organizacije kako je definirano Pojmovnikom, a u svrhu dokaza o obavljanju gospodarske djelatnosti.

<sup>47</sup> Ako Zavod pribavi Potvrdu s naznakom postojanja bilo kakvog dugovanja, pozvat će podnositelja zahtjeva da, najkasnije u roku od pet radnih dana od dana zaprimanja takvog poziva, Zavodu dostavi urednu Potvrdu o nepostojanju dospjelih, a nepodmirenih obveza po osnovi poreza i doprinosa. Ako podnositelj zahtjeva ne postupi sukladno takvom pozivu, Zavod će postupiti prema pribavljenoj Potvrdi.

<sup>48</sup> Nije propisano u kojem razdoblju će Zavod pribaviti Potvrdu što podrazumijeva da Zavod istu može pribaviti razmjenom u bilo koje vrijeme dok obrada zahtjeva traje.