

## Sadržaj

### JAVNE SLUŽBE

---

- Emina Abmetović, Medina Ahmedić, Almira Muharemović, Edina Nožinović, Aleksandar Draganić, Vesna Katić, Edin Islamović:*  
Primjena puls metodologije u ispitivanju zadovoljstva građana  
javnim uslugama 571
- Desanka Sarvan:* Efekti privatizacije javnih vodnih usluga 611

### JAVNI SLUŽBENICI

---

- Damir Juras:* Disciplinska odgovornost carinskih službenika 639
- Alen Benazić:* Utjecaj organizacijskih promjena i organizacijskog  
smanjenja na profesionalizam službenika u državnoj upravi 671

### LOKALNI REFERENDUM

---

- Vojko Rešetar:* Lokalni referendum kao institucionalni mehanizam  
participacije građana u Hrvatskoj 703

### SIGURNOSTNO-OBAVJEŠTAJNE SLUŽBE

---

- Krešimir Margaletić:* Potreba za dubinskom reformom sigurnosno-  
obavještajnog sustava u Hrvatskoj 731

### PRIKAZ KNJIGE

---

- Ann Marie Bissessar (ed.) Governance: Is it for Everyone  
(*Petra Đurman*) 759

### SUDSKA I UPRAVNA PRAKSA

---

- Visoki upravni sud Republike Hrvatske (*Damir Juras*) 767

Upravni sud u Zagrebu ( <i>Damir Juras</i> )	773
Upravni sud u Rijeci ( <i>Mateja Crnković</i> )	775

## VIJESTI

---

Conference <i>EU Administrative Law and Its Impact on the Process of Public Administration Reform and Integration into the European Administrative Space of South East European Countries</i> ( <i>Ivan Koprić, Anamarija Musa, Vedran Đulabić, Goranka Lalić Novak</i> )	785
Konferencija <i>Local Public Sector Reforms in Times of Crisis: National Trajectories and International Comparison</i> ( <i>Vedran Đulabić</i> )	793
Konferencija <i>Promocija transparentnosti i integriteta u MENA regiji</i> ( <i>Anamarija Musa</i> )	796
Konferencija <i>Pravo na pristup informacijama i njegova ograničenja u europskom demokratskom društvu</i> ( <i>Hrvoje Vindakijević</i> )	798
Konferencija <i>Local Autonomy in Europe</i> ( <i>Jasmina Džinić</i> )	802
Sedmi Forum za javnu upravu <i>Od javnog prema privatnom? Privatizacija i outsourcing javnih usluga</i> ( <i>Daria Dubajić</i> )	804

## POJMOVNIK

---

<i>Jasmina Džinić</i> : Balanced Scorecard (BSC); EFQM Excellence Model; Europska nagrada za javni sektor; ISO standardi upravljanja kvalitetom; istraživanje zadovoljstva korisnika; nagrade za kvalitetu u javnom sektoru; PDCA krug; PEST analiza; Program INPULS; reinženjering poslovnog procesa	807
---	-----