

Na osnovu člana 29. Zakona o lokalnoj samoupravi Unsko-sanskog kantona (Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona broj 08/11) i člana 43. Statuta Općine Bosanski Petrovac (Službeni glasnik Općine Bosanski Petrovac broj 7/08) načelnik općine Bosanski Petrovac donosi:

UPUTSTVO

O NAČINU PODNOŠENJA I POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA

DIO PRVI- OPĆE ODREDBE

Član 1. (Predmet Uputstva)

Ovim Uputstvom uređuju se pritužbe građana kao podnesci kojima se oni obraćaju Općinskom organu uprave izražavajući svoj stav i mišljenje o radu Općinskog organa uprave, odnosu zaposlenih prema građanima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti, pojam i vrste pritužbi, način podnošenja i postupanje po pritužbama, praćenje aktivnosti po pritužbama, izvještavanje i analiza i druga pitanja u vezi sa pritužbama.

Član 2. (Cilj Uputstva)

Cilj donošenja Uputstva je da se na sistematičan način omogući građanima da iznesu svoj stav i mišljenje o radu Općinskog organa uprave i odnosu zaposlenih prema građanima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti, te da na taj način doprinesu transparentnosti i unapređenju rada Općinskog organa uprave.

Član 3. (Postupanje državnih službenika i namještenika)

(1) U ophođenju prema građanima državni službenici i namještenici Općinskog organa uprave dužni su težiti najvišim standardima i prema građanima se ophoditi ispravno, pravedno i nepristrasno.

(2) "Ispravno" postupanje prema građanima podrazumijeva:

- a) brzo djelovanje, bez nepotrebnog odlaganja,
- b) pravilno postupanje, postupanje u skladu sa propisima koji reguliraju njihova ovlaštenja,
- c) pažljivo postupanje, imajući u vidu starosnu dob korisnika usluga, njihovu sposobnost da razumiju složena pravila, njihovu eventualnu invalidnost, njihova osjećanja, privatnost i povjerljivost,
- d) pružanje pomoći pojednostavljenjem postupka, obrazaca i informacija o pravima i uslugama, te davanje jasnih i preciznih podataka o rokovima i uslovima koji mogu rezultirati gubitkom nekog prava, odgovorno postupanje.

(3) "Pravedno" postupanje prema građanima podrazumijeva:

- a) tretiranje građana u sličnim okolnostima na isti način,

- b) spremnost za ponovno razmatranje pravila i postupaka i za njihovu moguću izmjenu ukoliko je to neophodno,
- c) postojanje unutarnjeg sistema kontrole kako bi nepovoljne odluke mogao ponovno razmatrati neko ko nije bio uključen u donošenje prvobitne odluke,
- d) obavještanje građana o tome kako se mogu žaliti, saradujući u potpunosti u svakoj takvoj žalbi i otvorenost prema prijedlozima za ispravljanje grešaka.

(3) "Nepriistrasno" postupanje prema građanima podrazumijeva:

- a) donošenje odluka na osnovu onoga što je prema propisima i zakonu relevantno i zanemarivanje onoga što je irelevantno,
- b) izbjegavanje predrasuda zbog boje kože, pola, bračnog stanja, etničkog porijekla, kulture, jezika, vjeroispovijesti, stavova, reputacije ili predrasuda zbog njihovog statusa ili poznanstva,
- c) osiguravanje otvorenosti i transparentnosti lista tamo gdje se usluge zasnivaju na listama prioriteta,
- d) vođenje računa o tome da nečije predrasude ne budu faktor u odlučivanju.

DIO DRUGI-POJAM I VRSTE PRITUŽBI

Član 4. (Pojam pritužbe)

Pritužbe građana u smislu ovog Uputstva su svi podnesci kojima građani izražavaju svoj stav i mišljenje o radu i organizaciji Općinskog organa uprave, odnosu državnih službenika i namještenika prema građanima i drugim pitanjima.

Član 5. (Vrste pritužbi s obzirom na vrstu obraćanja)

(1) Pritužba je vrsta obraćanja kod koje stranka nije zadovoljna trenutnim stanjem, te zahtjeva poduzimanje mjera radi promjene takvog stanja.

(2) Sugestija je vrsta obraćanja stranke, gdje je stranka u načelu zadovoljna trenutnom situacijom, ali u skladu sa svojim iskustvom i znanjem, predlaže akcije koje to mogu unaprijediti.

(3) Primjedba je vrsta obraćanja u kojoj stranka pokazuje da ima svoj stav o određenoj stvari, koja uz detaljno objašnjenje može predstavljati sugestiju.

Član 6. (Vrste pritužbi s obzirom na razlog obraćanja)

S obzirom na razlog obraćanja građana, pritužbe mogu biti:

- a) pritužbe na organizaciju,
- b) pritužbe na usluge građanima,
- c) pritužbe na procedure,
- d) pritužbe na ponašanje zaposlenih,
- e) pritužbe na stručnost u radu zaposlenih,
- f) ostale pritužbe.

DIO TREĆI- NAČIN PODNOŠENJA I POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA

Član 7. **(Način podnošenja pritužbi)**

Pritužbe se podnose na jedan od sljedećih načina:

- a) pisana pritužba na propisanom obrascu,
- b) pritužba putem elektronske pošte,
- c) pritužba putem besplatnog Viber telefona,
- d) upis u knjigu utisaka,
- e) pritužba ubačena u sanduče za pritužbe.

Član 8. **(Obrazac za pritužbe)**

Pisane pritužbe se podnose na obrazcu za pritužbe koji sadrži sljedeće elemente:

- a) lične podatke o građaninu i to: ime i prezime, adresu, adresu elektronske pošte i kontakt telefon,
- b) izjavu o pritužbi,
- c) razloge ne/zadovoljstva sa svim relevantnim činjenicama,
- d) prijedlog građanina za rješavanje ili šta građanin očekuje da Općinski organ uprave uradi po pritužbi,
- e) način na koji želi primiti odgovor,
- f) mjesto gdje se pritužba podnosi,
- g) datum,
- h) potpis podnosioca pritužbe.

Član 9. **(Službenik za pritužbe)**

Općinskim načelnik posebnim rješenjem imenuje službenika za pritužbe.

Član 10. **(Dužnost poučavanja stranke)**

(2) Svi državni službenici i namještenici koji u obavljanju poslova ostvaruju neposredan kontakt sa strankama dužni su stranku poučiti o pravu na podnošenje pritužbe i ponuditi joj propisani obrazac za pritužbe.

Član 11. **(Pisana pritužba)**

(1) Pisane pritužbe podnose se na propisanom obrascu za pritužbe i predaju na šalter za informacije u Centru za pružanje usluga građanima.

(2) Pisane pritužbe mogu se iznimno podnijeti i u slobodnoj formi.

(3) Zaprimitljene pisane pritužbe zavode se u posebnu evidenciju o pritužbama i u program za praćenje dokumenata DocuNova.

(4) Pritužbe se putem knjige za evidenciju pritužbi dostavljaju službeniku za pritužbe, u pravilu u roku od 24 sata od momenta podnošenja pritužbe.

(5) Službenik za pritužbe uz popratni akt dostavlja pritužbu nadležnom šefu službe koji je u roku od 30 dana od dana podnošenja iste dužan ispitati osnovanost pritužbe, poduzeti odgovarajuće preventivne i korektivne mjere radi otklanjanja nepravilnosti na koje se u pritužbi osnovano ukazuje i dostaviti pisani odgovor podnosiocu.

(6) O osnovanosti pritužbe i poduzetim mjerama, nadležni šef službe dužan je pisano obavijestiti službenika za pritužbe.

Član 12.

(Pritužba putem elektronske pošte)

(1) Pritužba putem elektronske pošte dostavlja se nadležnom šefu službe koji je u roku od 30 dana od dana podnošenja iste dužan ispitati osnovanost pritužbe, poduzeti odgovarajuće preventivne i korektivne mjere radi otklanjanja nepravilnosti na koje se u pritužbi osnovano ukazuje i dostaviti odgovor podnosiocu putem elektronske pošte.

(2) O osnovanosti pritužbe i poduzetim mjerama, nadležni šef službe dužan je pisano obavijestiti službenika za pritužbe.

Član 13.

(Pritužba putem Vibera)

(1) Na pritužbu podnesenu putem Viber telefona odgovara službenik za pritužbe nakon prethodnih konsultacija sa općinskim načelnikom, nadležnim šefom službe ili drugom ovlaštenom osobom.

(2) Nadležni šef službe ili druga osoba koja raspolaže traženom informacijom dužni su na zahtjev službenika za pritužbe dostaviti odgovor u pravilu u roku od 24 sata od momenta prijema zahtjeva.

Član 14.

(Pritužbe upisane u Knjigu utisaka i pritužbe ubačene u sanduče za pritužbe)

(1) Pritužbe upisane u Knjigu utisaka i pritužbe ubačene u sanduče za pritužbe dostavljaju se službeniku za pritužbe putem knjige evidencije o pritužbama, u pravilu u roku od 24 sata od trenutka upisa u Knjigu utisaka, odnosno preuzimanja iz sandučeta za pritužbe.

(2) Službenik za pritužbe uz popratni akt dostavlja pritužbu nadležnom šefu službe, koji u roku od 30 dana od dana prijema pritužbe ispituje navode iz pritužbe i poduzima odgovarajuće preventivne i korektivne mjere.

(3) O poduzetim mjerama u vezi sa pritužbama iz prethodnog stava može se dostaviti i pisani odgovor podnosiocu ukoliko je njegova adresa poznata.

(4) O osnovanosti pritužbe i poduzetim mjerama, nadležni šef službe dužan je pisano obavijestiti službenika za pritužbe.

Član 15.
(Anonimne pritužbe)

Anonimne pisane pritužbe neće se procesuirati, ali službenik za pritužbe dužan je na kraju mjeseca sastaviti listu anonimnih pritužbi, sa pojedinostima o razlozima nezadovoljstva i istu dostaviti općinskom načelniku.

**DIO ČETVRTI- PRAĆENJE AKTIVNOSTI PO PRITUŽBAMA, IZVJEŠTAVANJE I
ANALIZA**

Član 16.
(Praćenje aktivnosti po pritužbama)

Službenik za pritužbe prati implementaciju preventivnih i korektivnih mjera koje je poduzeo i vodi računa da se iste sprovedu u predviđenom roku.

Član 17.
(Izvještavanje o pritužbama)

(1) Službenik za pritužbe tromjesečno izvještava općinskog načelnika i sekretara Općinskog organa uprave o zaprimljenim pritužbama i poduzetim mjerama.

(2) Službenik za pritužbe podnosi općinskog načelnika i sekretaru Općinskog organa uprave godišnji izvještaj o ukupnom broju zaprimljenih pritužbi, broju osnovanih pritužbi, određenim i implementiranim preventivnim i korektivnim mjerama, dostavljenim odgovorima i drugim pitanjima u vezi sa pritužbama.

Član 18.
(Analiza aktivnosti po pritužbama)

Analiza aktivnosti po pritužbama, kao i praćenje provođenja preventivnih i korektivnih mjera imaju za cilj iznalazjenje rješenja i usmjeravanje resursa, radi poboljšanja usluga prema građanima.

Član 19.
**(Animiranje građana radi
podnošenja pritužbi)**

(1) Općinski organ uprave će prema ukazanoj potrebi provoditi kampanje animiranja građana radi podnošenja pritužbi pod nazivom "ŽALI SE - NAŠA BOLJA UPRAVA".

(2) Kampanje iz prethodnog stava provode se sa ciljem unapređenja rada Općinskog organa uprave.

DIO PETI - PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 20. (Nadzor)

Nadzor nad provođenjem ovog Uputstva vrši Kabinet općinskog načelnika.

Član 21. (Stupanje na snagu)

Ovo Uputstvo stupa na snagu danom donošenja a ima se objaviti u Službenom glasniku Općine Bosanski Petrovac.

Broj: 01-45-740-1/23
Datum: 30.03.2023.



Općinski načelnik

Mahmut Jukić
dr. sc. Mahmut Jukić

