

B O S N A I H E R C E G O V I N A
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
U N S K O - S A N S K I K A N T O N
OPĆINA BOSANSKA KRUPA
OPĆINSKI NAČELNIK

U P U T S T V O

O NAČINU PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA PRITUŽBI

Bosanska Krupa, decembar 2017. godine

Na osnovu člana 91. Zakona o organizaciji organa uprave u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 35/05), člana 46. Zakona o principima lokalne samouprave u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 49/06), člana 45. Statuta Općine Bosanska Krupa-prečišćen tekst 1("Službene novine Općine Bosanska Krupa", broj:10/17) načelnik Općine Bosanska Krupa, donosi:

UPUTSTVO O NAČINU PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA PRITUŽBI

1. UVOD

Pravo svakog građanina je da, u skladu sa zakonima u BiH, dobije detaljne informacije o tome da može podnijeti prigovor, pritužbu, preporuku ili sugestiju lokalnoj vlasti, radi pružanja bolje usluge građanima kako bi se lokalna vlast orijentisala prema korisniku općinskih usluga. Lokalna vlast u tom cilju treba da bude efikasna i transparentna.

Da bi se to omogućilo, potrebno je da se precizno definišu procedure i obezbijedi adekvatan, pravovremen i profesionalan odgovor na pritužbe, prigovore, preporuke i sugestije građana.

Ovim uputstvom se uređuje način omogućavanja građanima i pravnim licima podnošenja podnesaka i pritužbi na rad Općine i na rad općinskih institucija i tijela, te na nepravilan odnos zaposlenih kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.

2. PRAVNI OKVIR

Procedure za pritužbe su zakonska obaveza u Federaciji Bosne i Hercegovine, koje su regulisane u Zakonu o principima lokalne samouprave u poglavlju IX (Neposredno učestvovanje građana u odlučivanju u jedinicama lokalne samouprave) gdje član 46. reguliše: "da su organi jedinica lokalne samouprave dužni da omoguće građanima i pravnim licima podnošenje podnesaka i pritužbi na svoj rad kao i na rad njihovih institucija i tijela, te na nepravilan odnos zaposlenih u tim tijelima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti. Na podnesene podneske i pritužbe, organi jedinica lokalne samouprave dužni su da građanima i pravnim licima daju odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili podneska."

3. NAČIN PODNOŠENJA I VRSTE PRITUŽBI

Građanima i pravnim licima, koji su nezadovoljni radom nekog od zaposlenih, procesom ili kvalitetom pružanja usluga, omogućeno je da podnesu pritužbu i to:

- a) na zaposlene: zbog nestručnosti, neprofesionalnog odnosa, neefikasnosti, ponašanja koje nije u skladu sa Kodeksom.
- b) zbog nezadovoljstva procesom pružanja općinske usluge (organizacijom rada,

traženjem određenih priloga uz zahtjev, visinom propisanih opštinskih administrativnih taksi, fazama u postupku, dužini rješavanja zahtjeva i dr.).

c) pritužba na određene aspekte organizacije rada koji se ne odnose direktno na radnike ili procese rada općinske uprave, općinske institucije, javna preduzeća i dr.

Građani mogu podnositi pritužbe u vidu:

- napomene,
- preporuke,
- pritužbe.

Napomena je vrsta obraćanja u kojoj stranka pokazuje da ima svoj stav o određenoj stvari, koja uz detaljno objašnjenje može predstavljati preporuku, a ukoliko nije detaljno pojašnjena, ne treba da bude predmet dodatnih analiza.

Preporuka je vrsta obraćanja građana gdje je stranka u načelu zadovoljna trenutnom situacijom, ali u skladu sa svojim iskustvom i znanjem predlaže akcije koje to mogu unaprijediti.

Pritužba je vrsta obraćanja kod koje stranka nije zadovoljna trenutnim stanjem, te zahtijeva preduzimanje mjera radi promjene takvog stanja.

U daljem tekstu, riječ pritužba će se koristiti i za pritužbu i za preporuku.

U skladu sa izvorom, pritužbu može uputiti:

- Poznati podnosilac – lokalnoj upravi je poznato ko je podnosilac. Službenik/namještenik zadužen/i za rješavanje podnesaka je u mogućnosti da sazna više detalja o podnesenoj pritužbi, a da nakon toga obavijesti stranku o konačnom odgovoru na pritužbu.
- Anonimni podnosilac – lokalnoj upravi nije poznato ko je podnosilac pritužbe. Ova se pritužba treba jednako tretirati kao i pritužba sa poznatim podnosiocem, s tim da se odgovor ne dostavlja.

Način podnošenja pritužbi

Pritužbe se mogu podnositi:

1. Usmeno: namješteniku na Info pultu, telefonom.
Namještenik je obavezan unijeti usmenu pritužbu u obrazac pritužbe i dalje postupiti u skladu sa odredbama ovog Uputstva.
2. Pismeno:
 - putem propisanog obrasca dostupnom u Centru za pružanje usluga građanima,
 - putem pošte,
 - elektronskim putem (mail, web stranica Općine),
 - upisivanjem pritužbe u knjigu žalbi ili knjigu pohvala na info pultu,
 - putem kutije za komentare u Centru za usluge građanima.

Pritužba podnesena pismenim putem na standardnom obrascu, koja će biti procesuirana putem sistema za elektronsko praćenje dokumenata. Obrazac pritužbe je precizno definisan i sadrži sve neophodne informacije za procesuiranje pritužbe.

Kutija za komentare, koja je smještena na vidnom mjestu - tu se treba nalaziti obrazac i

olovka, a pritužba se upisuje na diskretan način. Kutija je zaključana i otvara je ovlaštena osoba jednom sedmično. Sadržaj kutije upisuje se u dnevnik otvaranja, a onda se prenosi na obrazac za pritužbe. Ova kutija se koristi i za istraživanje stavova građana.

- Knjiga utisaka, koja se postavlja na vidno mjesto, gdje sve stranke imaju nesmetan pristup. Stranice knjige su numerisane, te se u slučaju negativnih komentara ne može vršiti iskidanje stranice. Sadržaj se redovno pregleda, a pritužbe evidentiraju u dnevnik, a zatim se prenose na obrazac za pritužbe.
- Usmene pritužbe (lično ili telefonom) se upisuju u obrazac za pritužbe od strane službenika/namještenika i kada je pribilježena, smatra se kao da je podnesena pisana pritužba.
- Pismo kao metoda pritužbe, ako u sebi sadrži dovoljno informacija za popunjavanje obrazaca za pritužbe, dovoljno je da se odmah pokrene procedura, a ukoliko nema dovoljno informacija, kod poznate stranke može se tražiti dopuna informacija, a ako je stranka nepoznata, službenik razmatra mogućnost pokretanja procedure na osnovu raspoloživih informacija.
- Elektronska pošta se može koristiti za pritužbe i važe ista pravila pokretanja procedura kao kod pisma. Sve pritužbe prispjele putem elektronske pošte se evidentiraju i upisuju u obrazac za pritužbe.

Pritužbe se mogu uputiti prema:

- općinskoj upravi i njenim uslugama, gdje se pritužbe građana mogu odnositi na općinsku organizaciju, usluge građanima, procedure, ponašanje zaposlenih, znanje uposlenih, prateće obrasce, pristupačnost informacijama,
- općinskim institucijama, javnim preduzećima i ustanovama, koje su u nadležnosti Općine. Općina obezbjeđuje da ciljana institucija odgovori stranci na pritužbu u određenom roku koji je propisan.
- eksternim subjektima (viši nivoi vlasti i njihove institucije, sudovi, javna preduzeća ili međunarodne organizacije). Kada je pritužba upućena prema ovim subjektima, službenik/namještenik za pritužbe će obavijestiti stranku da odgovor na pritužbu nije u nadležnosti Općine i da je pritužba proslijeđena instituciji na koju se odnosi.

4. RJEŠAVANJE PRITUŽBI

Načelnik općine određuje službenika/namještenika za postupanje sa pritužbama koji je dužan da vodi evidenciju o pritužbama i prati tok rješavanja pritužbe.

Pritužbu razmatra ovlašteni službenik/namještenik sagledavajući sve navedeno u pritužbi i provjeravajući tačnost navoda, a posebno razmatra prijedlog nezadovoljnog podnosioca pritužbe i prijedloge za rješavanje problema, te ocjenjuje koja služba je nadležna za rješavanje pritužbe.

U slučaju da podnosilac pritužbe ne želi da se u procesu njenog razmatranja otkrije njegov identitet, službenik/namještenik je dužan to poštovati, tako da samo njemu ostane poznato ime i prezime podnosioca pritužbe.

Službenik/namještenik je dužan svakog radnog dana na kraju radnog vremena pregledati knjigu žalbi, pohvala, elektronski pristigle i upisane pritužbe procesuirati narednog radnog dana.

4.1. Obrazac za pritužbe

Za rješavanje pritužbi, stranka odnosno službenik/namještenik koristi obrazac za pritužbe – ulazna pritužba, koja sadrži sljedeće elemente:

- a. kontakt informacije stranke
- b. datum
- c. razlog obraćanja i detaljan opis
- d. prijedlog rješenja
- e. način dostavljanja odgovora
- f. mjesto gdje se pritužba podnosi
- g. potpis podnosioca

Obrazac je sastavni dio ovog Uputstva.

4.2. Zaprimanje pritužbe i izuzetni slučajevi

Ukoliko je pritužba u pisanom obliku, ista će biti procesuirana od strane službenika/namještenika kako slijedi:

1. Kompletnu pritužbu poznate stranke, službenik/namještenik će upisati u obrazac za pritužbe i odmah je procesuirati u skladu sa ovim Uputstvom.
2. Nekompletnu pritužbu poznate stranke, službenik/namještenik za pritužbe će obraditi i uputiti stranci zahtjev za dodatnim informacijama sa rokom od 5 /pet/ dana za dopunu pritužbe. Ukoliko stranka ne dopuni pritužbu u roku, službenik/namještenik će procesuirati pritužbu na osnovu raspoloživih informacija, te dostaviti odgovor na pritužbu.
3. Anonimne kompletne pritužbe službenik/namještenik će procesuirati u skladu sa ovim Uputstvom,
4. Anonimne nekompletne pritužbe se neće procesuirati, ali je obaveza službenika/namještenika da ih registruje.

4.3. Obrada pritužbe

Zaprimljena pritužba se upućuje nadležnoj organizacionoj jedinici, koja u roku od 5 /pet/ dana ispituje navode pritužbe i u istom roku priprema odgovor, a u slučaju osnovanosti pritužbe uređuje korektivnu i preventivnu akciju, koju također navodi u odgovoru na pritužbu. U tom slučaju korektivna i/ili preventivna akcija se provodi u roku od 30 /trideset/ dana od dana podnošenja pritužbe.

Pripremljeni odgovor pomoćnik načelnika ili šef nadležne službe prosljeđuje službeniku/namješteniku, koji je dužan odgovor dostaviti podnosiocu pritužbe.

Ukoliko je podnosilac pritužbe nezadovoljan odgovorom na svoju pritužbu,

službenik/namještenik je dužan njegovu pritužbu proslijediti načelniku Općine, kao drugostepenom organu, na razmatranje.

Načelnik Općine će nakon razmatranja pritužbe dati konačan odgovor najkasnije u roku od 30 dana, koji će putem službenika/namještenika biti dostavljen podnosiocu pritužbe.

4.4. Praćenje aktivnosti po pritužbi

Službenik/namještenik prati implementaciju korektivnih i preventivnih akcija na koje se uprava obavezala u odgovoru na pritužbu, vodeći računa da se pomenute akcije ili mjere sprovedu u predviđenom roku.

Općinski načelnik će svakih 3 /tri/ mjeseca vršiti analizu pritužbi kojima na kraju postupka građanin nije bio zadovoljan, prateći istovremeno provođenje korektivnih i preventivnih mjera i aktivnosti u predmetu, a na osnovu kojih će se vršiti analiza, u cilju iznalaženja strategije i usmjeravanja pravaca općinskih resursa radi poboljšanja usluga prema građanima.

4.5. Postupanje službenika općine

U ophođenju prema građanima službenici općine Bosanska Krupa obavezni su težiti najvišim standardima i prema građanima se ophoditi ispravno, pravedno i nepristrasno.

“Ispravno” postupanje prema građanima podrazumijeva:

- brzo djelovanje, bez nepotrebnog odlaganja
- pravilno postupanje, postupanje u skladu sa zakonom i ostalim pravilima koji regulišu njihova ovlaštenja
- pažljivo postupanje, imajući u vidu starosnu dob korisnika usluga, njihovu sposobnost da razumiju složena pravila, njihovu eventualnu invalidnost, njihova osjećanja, privatnost i povjerljivost
- pružanje pomoći, pojednostavljenjem postupka, obrazaca, informacija o pravima i uslugama, bilježenje informacija, te davanja jasnih i preciznih podataka o rokovima i uslovima koji mogu rezultirati gubitkom nekog prava
- odgovorno postupanje, nezauzimanjem suparničkog stava tamo gdje postoji bojazan od sudskog spora

“Pravedno” postupanje prema građanima podrazumijeva:

- tretiranje građana u sličnim okolnostima na isti način
- prihvatanje činjenice da se pravila i propisi, mada bitni za osiguravanje principa pravičnosti, ne bi trebali primjenjivati tako kruto i nefleksibilno da to dovede do nepravičnosti
- izbjegavanje kazni koje nisu neophodne da bi se osiguralo postupanje po određenim pravilima
- spremnost za ponovno razmatranje pravila i postupaka i za njihovu moguću izmjenu, ukoliko je to neophodno
- davanje odgovarajuće najave prije izmjene pravila koja može nepovoljno utjecati na prava nekog lica
- postojanje unutarnjeg sistema kontrole kako bi nepovoljne odluke mogao ponovo neko razmatrati, ko nije bio uključen u donošenje prvobitne odluke
- obavještanje građana o tome kako se mogu žaliti, saradujući u potpunosti u svakoj takvoj žalbi i otvorenost prema prijedlozima za ispravljanje grešaka

“Nepriistrasno” postupanje prema građanima podrazumijeva:

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

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovo uputstvo stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Službenom glasniku Općine Bosanska Krupa".

Broj:01/N-02-9609/17
Datum: 28.12.2017. godine

OPĆINSKI NAČELNIK
Armin Halitović

Dostaviti:

1. Služba za upravljanje razvojem
2. Općinskom vijeću za objavu
3. a/a



Općina Bosanska Krupa
OBRAZAC ZA PODNESKE

Podnosilac podneska:

Ime:	
Prezime:	
Kontakt adresa:	
Kontakt telefon/e-mail:	

Razlog obraćanja:

- Pružanje usluga,
- Procedure,
- Odnos zaposlenih prema korisnicima,
- Stručnost u radu zaposlenih,
- Druga pitanja.

Detaljan opis nepravilnosti, nezadovoljstva, prijedloga, preporuke ili pohvale sa svim relevantnim činjenicama:

Prijedlog rješenja:

Na koji način želite primiti odgovor:

- a) lično,
- b) poštom,
- c) putem e-mail-a.

Bosanska Krupa, _____ godine

POTPIS PODNOSIOCA

--