

Temeljem članka 47. Statuta općine Orašje («Službeni glasnik općine Orašje», broj: 6/02), načelnik općine Orašje, *d o n o s i*

P R A V I L N I K
o postupku prijema i rješavanja pritužbi u Općini Orašje

DIO PRVI – OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se mogućnost i postupak podnošenja, te proces rješavanja pritužbi građana na rad djelatnika uprave općine Orašje i organizaciju rada uprave općine Orašje.

Članak 2.

Načelnik Općine će rješenjem imenovati djelatnika za pritužbe i njegovog zamjenika koji će raditi po prijemu i praćenju provedbe pritužbi.

Članak 3.

Opis poslova i radnih obveza djelatnika za pritužbe biti će pobliže opisani Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji općinskih službi za upravu općine Orašje.

DIO DRUGI – KATEGORIZIRANJE PRITUŽBE

Članak 4.

(1) Nezadovoljstvo u radu općinskih djelatnika i uprave može se iznijeti ulaganjem pritužbe kao:

- a) pritužbe na stručnost djelatnika,
- b) pritužbe na ponašanje, uslužnost i profesionalizam djelatnika prema građanima i drugim osobama – predstavnicima pravnih subjekata,
- c) pritužbe na dostupnost djelatnika općinske uprave,
- d) pritužbe na organizaciju i procese u općinskoj upravi.

(2) Prve tri kategorije prethodnog stavka se odnose na pritužbu upućenu na djelatnika općinske uprave, dok se četvrta kategorija pritužbi odnosi na pritužbu i sugestiju na rad, proces ili organiziranost rada same uprave kao institucije.

DIO TREĆI – NAČIN ULAGANJA I SADRŽAJ PRITUŽBE

Članak 5.

Pritužba po bilo kojoj kategoriji iz članka 4. ovog Pravilnika podnosi se isključivo kod djelatnika za pritužbe, koji će u prisustvu podnositelja pritužbe, obaviti razgovor i sastaviti tekst pritužbe za daljnje procesuiranje.

Članak 6.

Pritužba po bilo kojoj kategoriji može biti podnesena:

- a) usmeno, posjetom djelatnika za pritužbe ili putem telefona,
- b) pismeno putem pošte ili
- c) anonimno.

Članak 7.

(1) Ukoliko je pritužba iznesena pred bilo kojim djelatnikom općinske uprave, svaki djelatnik je dužan istog uputiti djelatniku za pritužbe ili njegovom zamjeniku koji će provesti postupak određen ovim Pravilnikom.

(2) Pritužbe podnesene putem pošte, odmah će se proslijediti djelatniku za pritužbe radi provođenja postupka.

(3) U slučaju iz prethodnog stavka, ukoliko postoje podaci o podnositelju, djelatnik za pritužbe će kontaktirati podnositelja pritužbe radi prikupljanja dodatnih informacija i formuliranja teksta pritužbe.

Članak 8.

Ukoliko se podnositelj pritužbe ne odazove na poziv djelatnika za pritužbe, a pritužba je podnesena putem pošte, pismeno će biti obaviješten da u roku od 5 dana dostavi dodatne informacije u pismenom obliku, ili da se u tom roku osobno obrati djelatniku za pritužbe, te da će u suprotnom, pritužba biti riješena u okviru raspoloživih informacija.

Članak 9.

Ukoliko podnositelj pritužbe ne želi otkriti svoj identitet, u daljem postupku rješavanja pritužbe, primijeniti će se metoda šifriranja – kodiranja, koja će omogućiti da identitet podnositelja bude poznat isključivo djelatniku za pritužbe i njegovom zamjeniku, dok će ostalim sudionicima u postupku identitet podnositelja ostati nepoznat.

Članak 10.

(1) Iz sadržaja anonimno pristigle pritužbe, djelatnik za pritužbe će skupa sa rukovoditeljem službe ili djelatnikom kojeg odredi načelnik općine na prijedlog rukovoditelja službe na čijeg se djelatnika odnosi pritužba, odnosno na organizaciju i proces i proces na koju se pritužba odnosi, procijeniti da li je sadržaj dovoljno jasan i da li nalaže procesno rješavanje pritužbe.

(2) Odgovor na anonimnu a utemeljenu pritužbu biti će istaknut na oglasnoj ploči u Šalter sali.

Članak 11.

(1) Tekst pritužbe mora sadržati:

- a) opis okolnosti koje su uzrokovale nezadovoljstvo sa svim relevantnim navodima, činjenicama, mjestu, vremenu i ostalim podacima ovisno o kategoriji na koju se pritužba odnosi,
- b) prijedlog rješenja danog problema i nezadovoljstva podnositelja pritužbe,
- c) prijedlog podnositelja pritužbe kao preventivnu akciju ili mjere koje bi otklonile uzrok nezadovoljstva u budućim sličnim situacijama.

(2) Po obavljenom razgovoru sa podnositeljem pritužbe, djelatnik za pritužbe će sastaviti tekst pritužbe koji će pročitati podnositelju, te ukoliko nema primjedbi od strane podnositelja, tekst u znak suglasnosti potpisati.

DIO ČETVRTI – POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBE

Članak 12.

Kategorizirana pritužba se prosljeđuje rukovoditelju službe (u daljem tekstu: *odgovorna osoba*) u kojoj radi djelatnik na koga se odnosi pritužba ukoliko se pritužba odnosi na prve tri kategorije članka 4. ovog Pravilnika, a pritužba četvrte kategorije istog članka se

prosljeđuje načelniku Općine, koji su u obvezi u roku od 5, a najkasnije 10 dana, ispitati navode i utemeljenost pritužbe.

Članak 13.

Odgovorna osoba iz članka 12. ovog Pravilnika dužna je pripremiti odgovor, a u slučaju utemeljenosti pritužbe u odgovoru na pritužbu utvrditi korektivnu i preventivnu mjeru, primjenjujući odredbe o disciplinskom postupku, mjerama i kaznama utvrđenih Zakonom o državnoj službi u Federaciji BiH i Zakonom o namještenicima u organima državne službe u Federaciji BiH.

Članak 14.

Odgovorna osoba će odgovor na pritužbu u pisanom obliku dostaviti djelatniku za pritužbe, koji će procijeniti (imajući u vidu odgovor koji bi zadovoljio podnositelja pritužbe po obavljenom razgovoru kod podnošenja pritužbe) da li će odgovor zadovoljiti podnositelja pritužbe te da li je time općinska uprava adekvatno postupila po pritužbi, odnosno da li će se pripremljenim odgovorom podnositelju pritužbe udovoljiti.

Članak 15.

(1) Ukoliko djelatnik za pritužbe ocijeni da odgovor na pritužbu od strane odgovorne osobe ne sadrži sve elemente adekvatnog odgovora kojim će podnositelj biti zadovoljan, ukazat će na to odgovornim osobama i nastojati da odgovor bude izmijenjen.

(2) Ukoliko odgovor nakon sugeriranja djelatnika za pritužbe i dalje ostane isti, o slučaju će dalje odlučivati načelnik Općine.

(3) Odgovor načelnika na pritužbu je konačan.

Članak 16.

(1) Djelatnik za pritužbe će po prijemu odgovora na pritužbu, podnositelju pritužbe prvo usmeno saopćiti odgovor.

(2) Ukoliko podnositelj pritužbe bude zadovoljan odgovorom, isti će mu biti uručen u pismenom obliku pri čemu je podnositelj pritužbe u obvezi potpisati pismenu izjavu o prihvaćanju odgovora.

Članak 17.

Ako se podnositelj pritužbe ne odazove pozivu djelatnika za pritužbe u svezi obveza iz prethodnog članka, odgovor će podnositelju biti dostavljen putem pošte uz napomenu da ukoliko je podnositelj nezadovoljan odgovorom, svoje nezadovoljstvo može ponovno izraziti kod djelatnika za pritužbe i tražiti dopunu ili izmjenu odgovora.

DIO PETI – ROK RJEŠAVANJA I IMPLEMENTIRANJA PRITUŽBE

Članak 18.

Općinska uprava je dužna na pritužbu podnositelja odgovoriti u roku od 15 dana, a u slučaju složenije situacije, najkasnije u roku od 30 dana.

Članak 19.

(1) Korektivne i preventivne mjere prihvaćene od strane podnositelja pritužbe, biti će provedene u roku ne dužem od 30 dana od dana podnošenja pritužbe.

(2) Za provođenje korektivnih i preventivnih mjera odgovoran je rukovoditelj službe u kome radi djelatnik kome je izrečena mjera, odnosno načelnik Općine.

Članak 20.

Djelatnik za pritužbe će skupa sa svojim zamjenikom pratiti implementiranje preventivnih i korektivnih mjera na koje se općinska uprava u odgovoru na pritužbu obvezala, pri tom vodeći računa o predviđenim rokovima.

DIO ŠESTI – OSTALE ODREDBE

Članak 21.

Djelatnik za pritužbe će redovito izvješćivati načelnika Općine o broju i strukturi zaprimljenih pritužbi, provedenim i neprovedenim korektivnim i preventivnim mjerama.

Članak 22.

Načelnik općine će redovito periodično vršiti analizu svih pritužbi s posebnim akcentom na one slučajeve u kojima provedeni postupci nisu rezultirali zadovoljstvom podnositelja pritužbe.

Članak 23.

Proces rješavanja pritužbi, kao i sama novina mogućnosti ulaganja pritužbi, će se aktivnostima djelatnika za odnose sa javnošću, djelatnika za pritužbe i djelatnika za informiranje građana, na adekvatan način publicirati javnosti.

Članak 24.

Ovaj Pravilnik će se primjenjivati od 01.01.2006.godine.

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Županija Posavska
Općina Orašje

NAČELNIK
Đuro Topić, dipl.ing.

Broj:01-05-222/06
Orašje, 04.01.2006.godine