



VODIČ na podnošenje pritužbi građana na rad Grada Orašja

Postupak prijema i obrade pritužbi na rad djelatnika gradskog organa uprave reguliran je Pravilnikom o postupku prijema i rješavanja pritužbi u Općini Orašje (broj: 01-05-222/06 od dana 04.01.2022. godine)

Postupak podnošenja pritužbe

Svoje pritužbe možete dati:

- usmeno kod djelatnika za pritužbe, koji će sastaviti tekst pritužbe na predviđenom obrascu,
- pisanim putem (e-mail, na protokol ili putem pošte

Pritužba se podnosi na propisanom obrascu koji se nalazi na službenoj Internet stranici Grada Orašja.

Pritužba se može odnositi na:

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

Postupak zaprimanja pritužbe

Ukoliko je pritužba iznesena pred bilo kojim djelatnikom gradske uprave, svaki djelatnik je dužan istog uputiti djelatniku za pritužbe koji će provesti postupak određen Pravilnikom

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.

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

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, dok će ostalim sudionicima u postupku identitet podnositelja ostati nepoznat.

Tekst pritužbe mora sadržati:

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

Postupak rješavanja pritužbe

Pritužba se prosljeđuje rukovoditelju službe u kojoj radi djelatnik na koga se odnosi pritužba ukoliko se pritužba odnosi na prve tri kategorije pritužbi, a pritužba četvrte kategorije se prosljeđuje Gradonačelniku, koji su u obvezi u roku od pet, a najkasnije 10 dana, ispitati navode i utemeljenost pritužbe.

Rukovoditelj službe odnosno Gradonačelnik dužna su 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 važećim zakonom o državnim službenicima i namještenicima.

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

Ako se podnositelj pritužbe ne odazove pozivu djelatnika za pritužbe, odgovor će podnositelju biti dostavljen putem pošte uz napomenu da ukoliko je podnositelj nezadovoljan odgovorom, svoje nezadovoljstvo može ponovno izraziti kod djelatnika za pritužbe.

GRAD ORAŠJE
Ured Gradonačelnika

Treća Ulica broj 45.
76270 Orašje

Tel. 031-712-322
031-712-011

e-mail: gradorasje@orasje.ba

www.orasje.ba

