

Primjedbe i žalbe

Na osnovu člana 76. i 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 52. i 95. Statuta Općine Bugojno ("Službene novine Općine Bugojno", broj: 3/99,4/02,3/04,2/05 i 4/06) načelnik Općine Bugojno donosi

UPUTSTVO

O NAČINU RJEŠAVANJA PRITUŽBI NA RAD OPĆINSKE UPRAVE

Član 1.

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.

Član 2.

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:

1. zbog nestručnosti,
2. neprofesionalnog odnosa,
3. neefikasnosti,
4. 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.

Član 3.

Pritužbe se mogu podnositi:

1. Usmeno : namješteniku za informisanje na Info pultu u Centru za usluge građanima,

Pozivom na broj telefona Info pulta. 030/270-021

Namještenik za pritužbe je obavezan unijeti usmenu pritužbu u obrazac pritužbe i dalje postupiti u skladu sa odredbama ovog Uputstva.

2. Pismeno :

- na obrascu pritužbe dostupnom u Centru za pružanje usluga građanima,
- putem pošte,
- upisivanjem pritužbe u knjigu utisaka u Centru za usluge građanima,
- putem kutije za komentare u Centru za usluge građanima.

Član 4.

Pritužbu razmatra ovlašteni namještenik na Info pultu -Viši samostalni referent za informisanje (namještenik za pritužbe), sagledavajući sve navedeno u pritužbi i provjeravajući tačnost navoda, a posebno razmatra prijedlog nezadovoljnog podnosioca pritužbe i prijedloge za rješavanje problema, te ocjenjuje na rad koje službe se pritužba odnosi.

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

Član 5.

Namještenik za pritužbe je dužan svakog radnog dana na kraju radnog vremena pregledati kutiju za pritužbe i knjigu utisaka i novopristigle/novoupisane pritužbe odmah procesuirati.

Član 6.

Pritužba se proslijeđuje pomoćniku načelnika na čiji rad službe se pritužba odnosi, koji je obavezan u roku od pet dana, ispitati navode pritužbe i pripremiti odgovor, a u slučaju osnovanosti pritužbe utvrditi mjere – aktivnosti koje takođe navodi u odgovoru na pritužbu.

Pripremljeni odgovor pomoćnik načelnika je dužan proslijediti namješteniku za pritužbe, koji je dužan pozvati podnosioca pritužbe i usmeno mu saopštiti i obrazložiti odgovor.

Član 7.

Ako je građanin zadovoljan odgovorom, namještenik za pritužbe će mu uručiti odgovor u pisanoj formi, a od njega zatražiti da potpiše izjavu da je njegova pritužba razmotrena i da se adekvatno postupilo po njoj.

Ako se građanin ne odazove na poziv odgovor će biti poslan u pisanoj formi , uz napomenu da se građanin može , ukoliko nije zadovoljan odgovorom, ponovo obratiti nadležnoj službi

radi dopune odgovora.

Član 8.

Ukoliko je podnosilac pritužbe nezadovoljan odgovorom na svoju pritužbu, namještenik za pritužbe je dužan njegovu pritužbu proslijediti načelniku Općine, kao drugostepenom organu, na razmatranje.

Načelnik Općine će nakon razmatranja pritužbe dati konačan odgovor, a najkasnije u roku od 30 dana.

Član 9.

Ukoliko se pritužba odnosi na rad javnih preduzeća , ustanova i drugih institucija i tijela, koja je osnovala Općina, namještenik za pritužbe će upoznati o tome pomoćnika načelnika za nadležnu službu, koji je dužan u roku od 15 dana pribaviti mišljenje organizacije na koju se odnosi pritužba i nakon toga dostaviti odgovor namješteniku za pritužbe.

Namještenik za pritužbe će dalje postupati u skladu sa članom 6 i 7. ovog Uputstva.

Član 10.

Ovo uputstvo stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja, a objavit će se u "Službenim novinama Općine Bugojno".

Broj: 01-02-000627/2007

Bugojno, 29.03.2007.

NAČELNIK OPĆINE

Hasan Ajkunić,prof.