

ГРАД ГРАДИШКА  
ГРАДСКА УПРАВА

ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ УПРАВУ  
Видовданска бр. 1А

НАЧЕЛНИК ОДЈЕЉЕЊА  
Владо Сладојевић

Тел. 051/ 810-300  
Факс: 051/ 814-689

E-mail:  
[vlado.sladojevic@gradgradiska.com](mailto:vlado.sladojevic@gradgradiska.com)

Информације можете наћи и на WEB  
страни Града Градишка

Интернет адреса:  
[www.gradgradiska.com](http://www.gradgradiska.com)

**ГГО 4.2.1.11, Издање VI**  
**Важи од децембра 2019. године**



ГРАД ГРАДИШКА

**В О Д И Ч**

ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРИТУЖБИ,  
ПРЕПОРУКА, СУГЕСТИЈА И  
ПОХВАЛА ГРАЂАНА

ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА  
ОПШТУ УПРАВУ

## **ПОШТОВАНИ ГРАЂАНИ,**

како бисте што активније учествовали у раду Градске управе града Градишка, Градоначелник Вам јес омогућио да отворено и јасно ставите своје примједбе, сугестије и похвале на рад Градске управе, јавних предузећа и институција чији је оснивач град Градишка.

Поступак пријема и обраде притужби, сугестија и похвала грађана, регулисан је Правилником о начину пријема и обраде притужби грађана („Службени гласник града Градишка“, број 8/19).

## **ПОСТУПАК ПОДНОШЕЊА ПРИТУЖБИ**

Своје притужбе можете дати на сљедеће начине:

- усменом притужбом службенику за пријем притужби (личним обраћањем или телефоном),
- писаном притужбом на стандардном обрасцу,
- путем кутије за коментаре,
- кроз књигу утисака,
- путем писма и
- електронском поштом.

Ваше притужбе се могу односити на:

- стручност запослених,
- понашање запослених (однос према грађанима),
- доступност запослених радника и
- организацију Градске управе.

## ***УСМЕНЕ ПРИТУЖБЕ***

Уколико желите своју притужбу саопштити усмено (личним обраћањем или путем телефона), исту ћете саопштити службенику за пријем притужби ( канцеларија 10, телефон 810-310).

Службеник за пријем притужби ће утврдити да ли је Ваша притужба основана и уколико јесте, саставити текст притужбе који ћете потписати.

## ***ПИСМЕНЕ ПРИТУЖБЕ НА СТАНДАРДНОМ ОБРАСЦУ***

Образац притужбе налази се у Центру за пружање услуга грађанима. Попуњени образац притужбе можете предати службенику за пријем притужби, убацити у кутију за притужбе или послати поштом на адресу: Град Градишка, Видовданска 1А, са назнаком „Достава притужбе“.

## **ПОСТУПАК РЈЕШАВАЊА ПРИТУЖБИ**

Након што заприми и комплетира притужбу, службеник за притужбе исту просљеђује начелнику надлежноог одјељења на чији се дјелокруг односи притужба.

Најкасније у року од 10 дана од пријема притужбе, добићете одговор у писаној форми, а у случају оправданости притужбе, утврдиће се корективне и превентивне акције које морају бити проведене најкасније у року од 30 дана од дана пријема притужбе.

Уколико датим одговором нисте задовољни службеник за притужбе вратиће га на поновну обраду начелнику надлежног одјељења.

Ако у остављеном року не добијете одговор, службеник за притужбе се обраћа Градоначелнику који даје упутство како одговор преиначити.

Одлука Градоначелника је коначна.

## ***ВАЖНА НАПОМЕНА***

Како би на Ваше притужбе могли дати одговор, молимо Вас да приликом предаје своје притужбе (усмено или писмено) назначите Ваше име и презиме, адресу и број телефона. У противном, дати одговор Вам нећемо моћи доставити, а Ваша притужба неће бити размотрена.

Центар за пружање услуга грађанима основан је и замишљен као мјесто гдје грађани на најједноставнији и најбржи начин добијају одговоре на постављена питања. Он је основан за грађане, зато Вас молимо да својим примједбама и сугестијама допринесете да он функционише на најбољи могући начин.

***ХВАЛА***