

На основу члана 59. а у вези са чланом 82.став (3) Закона о локалној самоуправи ("Службени гласник Републике Српске", бр. 97/16 и 36/19) и члана 88. Статута града Грађишка ("Службени гласник града Грађишка, бр.4/17 и 5/19), Градоначелник, д о н о с и

## ПРАВИЛНИК

### о начину пријема и обраде притужби грађана

#### Члан 1.

(1) Правилником о начину пријема и обраде притужби грађана (У даљем тексту: Правилник) прописује се начин пријема и обраде притужби које грађани упућују Градској управи града Грађишка (у даљем тексту: Градска управа), а које се односе на рад Градске управе јавних предузећа и институција чији је оснивач град Грађишка и других органа.

(2) Под појмом притужбе у смислу овог Правилника подразумијева се напомена (обраћање у којем странка показује да има став о одређеној ствари), препорука (обраћање којим странка предлаже одређене активности на унапређењу рада) и притужба (обраћање када странка није задовољна тренутним стањем и предлаже промјену).

#### Члан 2.

Притужбе грађани могу дати на следеће 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,
- електронском поштом.

#### Члан 3.

(1) Притужбе заприма, обавља разговор са незадовољним грађанима, саставља текст притужбе у случају усмене притужбе, прати ток рјешавања притужбе и доставља грађанима одговоре на дате притужбе шеф одсјека за управне послове и шалтер салу (у даљем тексту: службеник за притужбе).

(2) Само службеник за притужбе или његов замјеник имају право да саслушају странку.

(3) Функционери, руководиоци и други службеници ће лице које им се обрати с притужбом упутити службенику за притужбе.

(4) Службеник за пријем притужби заприма притужбе упућене на рад Градске управе и предузећа и институција чији је оснивач град Грађишка и исте обрађује.

(5) Уколико је притужба упућена на рад виших органа и институција на које град нема утицаја, службеник за пријем поднесака ће такве притужбе упутити надлежном органу, а странку обавјестити да одговор на дату притужбу није у надлежности града Грађишка, са назнаком коме је притужба прослијеђена.

#### Члан 4

(1) Ако притужбу упути позната странка, а она је некомплетна службеник за притужбе ће позвати странку да у року од 5 дана допуни притужбу. Ако странка у остављеном року не допуни притужбу, службеник за притужбе ће исту обрадити на основу расположивих информација.

(2) Анонимне некомплетне притужбе службеник за притужбе ће само регистровати у дневник.

#### Члан 5.

Пријужбе грађана могу се односити на:

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

#### Члан 6.

Текст притужбе садржи следеће елементе:

- Опис околности које судовеле до незадовољства са свим релевантним наводима и чињеницама,
- Приједлог незадовољног грађанина за рјешевање датог проблема (шта грађанин очекује да Градска управа уради по питању његове притужбе - корективне и превентивне активности).

#### Члан 7.

У случају када подносилац притужбе не жели да се у процесу открије његов идентитет, службеник за притужбе ће примјенити систем шифрирања-кодирања, који ће омогућити да једино службеник за притужбе зна идентитет подносиоца, док ће осталим учесницима у поступку његов идентитет остати скривен.

#### Члан 8.

##### 1. Усмене притужбе

(1) У случају усмене притужбе службеник за притужбе саслушава грађанина и саставља текст притужбе (уноси податке у образац).

(2) Само службеник за притужбе или његов замјеник имају право да саслушају грађанина.

## Члан 9.

(1) Приликом пријема усмене притужбе службеник за притужбе обавља разговор са незадовољном странком, саставља текст притужбе, исти чита странци и када утврди да странка на исти нема примједби текст притужбе даје странци на потпис.

(2) Када у току разговора са странком утврди да је притужба очигледно неоснована, службеник за притужбе ће постављањем одређених питања навести странку да и сама увиди неоснованост притужбе и тако спријечи формирање новог предмета.

(3) У случају да и поред обављеног разговора странка инсистира да се притужба заприми службеник за притужбе саставља текст притужбе и даје странци да га потпише.

## Члан 10.

(1) Након што заприми и комплетира притужбу службеник за притужбе исту прослијеђује начелнику надлежног одјељења на чији се дјелокруг односи притужба, да испита наводе притужбе и најкасније у року од 10 дана од пријема притужбе припреми одговор наприма притужбу.

(2) Када утврди основаност притужбе у одговору на притужбу начелник одјељења предлаже превентивне и корективне мјере које морају бити проведене најкасније у року од 30 дана од пријема притужбе.

## Члан 11.

На колегију Градоначелника са притужбом и предложеним превентивним мјерама упознају се руководиоци организационих јединица како би на тај начин спријечили појаву таквог незадовољства у сличним околностима и у другим организационим јединицама.

## Члан 12.

Начелник одјељења припремљени одговор прослијеђује службенику за притужбе, који оцењује да ли квалитет одговара, гарантује очекивање странке, у смислу да службеник за притужбе придобије увјерење странке да је Градска управа озбиљно схватила његову притужбу и адекватно поступила по истој.

## Члан 13.

(1) Ако службеник за притужбе утврди да дати одговор не садржи све елементе са којима ће странка бити задовољна обраћа се начелнику одјељења који је дао одговор.

(2) Уколико у остављеном року не добије допуну или измјену одговора службеник за притужбе се обраћа Градоначелнику који даје упутства како преиначити дати одговор.

(3) У случају да службеник за притужбе и поред преиначења одговара сматра да дати одговор не садржи све елементе са којима ће странка бити задовољна, предмет се поново враћа начелнику надлежног одјељења.

## Члан 14.

(1) Уколико службеник за притужбе нема примједби на дати одговор позива странку и саопштава јој одговор и усмено га образлаже.

(2) Ако је грађанин задовољан датим образложењем, службеник за притужбе јој уручује одговор у писаној форми и тражи да потпише изјаву којом потврђује да је Градска управа озбиљно схватила његову притужбу и по њој адекватно поступила.

(3) Ако се грађанин не одазове позиву службеника за притужбе везано за усмено саопштење и образложење одговора, одговор се шаље у писменој форми наназначену адресу уз напомену да се грађанин може, уколико није задовољан датим одговором поново обратити органу управе.

## Члан 15.

(1) Ако је грађанин незадовољан одговором, службеник за притужбе му не уручује одговор у писаној форми него се поново обраћа начелнику надлежног одјељења и тражи одговор који би задовољио грађанина.

(2) Уколико од начелника надлежног одјељења не добије одговор у остављеном року службеник за притужбе се обраћа Градоначелнику чија је одлука коначна.

## Члан 16.

Писане притужбе, притужбе које стигну поштом или електронском поштом заприма службеник за притужбе и с њима поступа на исти начин као у случају усмене притужбе.

## Члан 17.

### 2. Кутија за притужбе

(1) Своје притужбе грађани могу дати и путем кутије за притужбе.

(2) Кутија за притужбе налази се у шалтер сали.

(3) Кутију за притужбе једном седмично отвара службеник за притужбе и упућене притужбе обрађује у складу са овим Правилником.

## Члан 18.

### 3. Књига утисака

(1) Књига утисака налази се на инфо пулту у шалтер сали.

(2) Службеник за притужбе свакодневно прегледа њен садржај и притужбе евидентира у дневник те их преноси на образац за притужбе и даље обрађује у складу са овим Правилником.

## Члан 19.

Службеник за притужбе прати провођење корективних и превентивних мјера на које се Градска управа обвезала у одговору на притужбу, водећи рачуна да се оне спроводе у року.

#### Члан 20.

Градоначелник ће сваких 6 (шест) мјесеци анализирати све случајеве притужби у којима након проведеног поступка грађанин није био задовољан и није потписао "изјаву" да је Градска управа озбиљно схватила притужбу и адекватно поступила по њој.

#### Члан 21.

(1) Службеник за притужбе прати провођење корективних и превентивних активности на које се Градска управа обвезала у одговору датом грађанину водећи рачуна да се те активности спроведу у предвиђеном року.

(2) Службеник за притужбе свака 3 мјесеца сачињава извјештај о броју и структури притужби, као и проведеним корективним и превентивним мјерама и активностима.

#### Члан 22.

На огласној плочи Градске управе објављују се статистички подаци о броју, врстама притужби и резултатима њиховог рјешавања, а исти ће се презентовати и анализирати на сједницама колегија Градоначелника.

#### Члан 23.

У складу са овим Правилником припремиће се водич за грађане заподношење притужби, приједлога, сугестија и похвала.

#### Члан 24.

Ступајем на снагу овог правилника, престаје да важи Правилник о начину пријема и обраде притужби грађана („Службени гласник општине Градишка“, број:5/07).

#### Члан 25.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику града Градишке"

Број: 02-022-267/19  
Датум: 10.06.2019. године  
Градишка

