

ГРАД ГРАДИШКА
ГРАДСКА УПРАВА

ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ УПРАВУ
Видовданска бр. 1А

В.Д. НАЧЕЛНИКА ОДЈЕЉЕЊА
Божана Глувић

Тел. 051/ 810-300
Факс: 051/ 814-689

E-mail:
bozana.gluvic@gradgradiska.com

Информације можете наћи и на WEB
страни Града Градишка

Интернет адреса:
www.gradgradiska.com

ГГ О 4.2.1.16, Издање VII
Важи од септембра 2020. 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