



ГРАД ГРАДИШКА

# В О Д И Ч

О ПРАВИЛИМА ДОБРОГ  
ПОНАШАЊА ЗАПОСЛЕНИХ  
У ГРАДСКОЈ УПРАВИ У  
КОМУНИКАЦИЈИ СА ГРАЂАНИМА  
И ДРУГИМ КОРИСНИЦИМА УСЛУГА

ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА  
ОПШТУ УПРАВУ

## УВОД

Процес свеобухватних реформи друштва у циљу његовог приближавања Европској Унији није заобишао ни реформу јавне управе, у том циљу донесен је цијели низ законских и подзаконских аката како би се управа прилагодила савременим друштвеним кретањима. Овај процес прије свега има за циљ приближавање управе грађанима као корисницима услуга, те перцепцију управе као сервиса грађана коме се они обраћају ради остварења својих права и на закону заснованих интереса, док функција управе као државне власти добија секундарни значај.

У том смислу понашање службеника као најважније карике у ефикасности градске управе посебно добија на значају, јер од љубазног и предусретљивог службеника у највећој мјери зависи какав утисак грађани и други корисници услуга градске управе (у даљем тексту: странке) стичу о цјелокупном систему државне власти, посебно локалној самоуправи као њеном дијелу коме се грађани и други корисници најчешће обраћају.

Сврха овог водича јесте, прије свега да запосленима у Градској управи укаже како да кроз добро понашање и квалитетну комуникацију са грађанима допринесу повећању ефикасности Градске управе и стварању позитивне слике о градској управи у цјелини

## **ПРИЦИПИ ДЈЕЛОВАЊА СЛУЖБЕНИКА**

У складу са системом управљања квалитетом ISO 9001: 2015 службеници у градској управи у свом раду требају се придржавати сљедећих принципа:

- Законитости и стручности
- Љубазности и јавности
- Одговорности и поузданости

У своме дјеловању службеници су такође дужни да се придржавају Кодекса понашања службеника у Градској односно општинској управи који је донесен од стране Министарства за управу и локалну самоуправу, нарочито да:

- у односу са странкама поступају професионално, непристрасно пристојно и стрпљиво.
- Користе своје стручно знање на начин да у највећој мјери омогуће остварење и заштиту права странака поштујући притом једнакост и достојанство странака.
- Континуирано се стручно усавршавају са циљем што бољег познавања свих правила и процедура неопходних за остваривање права странака
- Избјегавају враћање странака из просторија градске управе због недостајуће документације и/или информација нарочито уколико их могу прибавити унутар Градске управе.
- Избјегавају непотребно слање странака од службеника до службеника.
- У свом раду поштују законске рокове за окончање започетих поступака.

- Пазе да непознавање права странака у погледу права која им припадају не буде на штету странака и да пружају неопходне информације за остварење њихових права.
- Не изражавају своја политичка увјерења.
- Не врше дискриминацију странака по било ком основу (инвалидност, социјални статус, сексуална оријентација, вјерска и национална припадност и др.).
- На радном мјесту и ван њега чувају углед институције у којој су запослени.

## **ПОНАШАЊЕ СЛУЖБЕНИКА ПРЕМА СТРАНКАМА**

Службеници треба да у односу са странкама избјегавају разговор повишеним тоном, убјеђивање и слично.

Приликом обраћања странкама није допуштено (обраћање на „ти“) осим у случају да се ради о странкама које лично познају.

Приликом пријема странака љубазно их поздравити и питати их шта желе.

Уколико се странке обратe службенику захтјевом за чије рјешавање није надлежан љубазно их упутити у надлежну службу и код службеника надлежног за рјешавање њиховог захтјева.

Службеници требају избјегавати обећавање рјешавања захтјева странака у неразумно кратким роковима (ово се нарочито односи на службенике у шалтер сали).

Службеници омогућавају странкама да се у свако вријеме могу информисати о току започетог поступка.

Службеници треба да избјегавају рјешавање међусобних несугласица пред странкама као разговоре о другим поступцима и пословима градске управе.

Уколико странка није задовољна поступањем неког од службеника требају је поучити како да поднесе притужбу.

Уколико странка нарушава ред у службеним просторијама службеник ће је упозорити, а ако упозорење остане без успјеха предузеће мјере прописане Правилником о кућном реду у службеним просторијама Градске управе.

Уколико странка затражи пријем код руководећег службеника упутити је како да такав пријем оствари.

Након окончања поступка или службене радње захвалити на успјешној сарадњи.





ГРАД ГРАДИШКА  
ГРАДСКА УПРАВА

ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ УПРАВУ  
Видовданска бр. 1А

НАЧЕЛНИК ОДЈЕЉЕЊА  
Божана Глувић

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

E-mail:  
[bozana.gluvic@gradgradiska.com](mailto:bozana.gluvic@gradgradiska.com)

Информације можете наћи и на WEB  
страни Града Градишка

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

**ГГ В 03-6.1, Издање I**  
**Важи од септембра 2020. године**