

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
UNSKO SANSKI KANTON
OPĆINA SANSKI MOST
OPĆINSKI NAČELNIK**

U P U T S T V O

**ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI, PRIJEDLOGA,
SUGESTIJA I POHVALA**

Sanski Most, april 2007.godine

1. UVOD

Pravo svakog građanina je da, u skladu sa Zakonima u BiH, dobije detaljne informacije o tome da može podnijeti prigovor, pritužbu, preporuku ili sugestiju lokalnoj vlasti, radi pružanja bolje usluge građanima po principu da se lokalna vlast orijentiše prema korisniku općinskih usluga. Lokalna vlast u tom cilju treba da bude efikasna i transparentna.

Da bi se to omogućilo, potrebno je da se precizno definišu procedure i obezbijedi adekvatan, pravovremen i profesionalan odgovor na pritužbe, prigovore, preporuke i sugestije građana, što je preduslov za moderan i korisnički orijentisan Centar za pružanje usluga građanima.

2. PRAVNI OKVIR

Procedure za pritužbe su zakonska obaveza u Federaciji Bosne i Hercegovine, koje su regulisane u Zakonu o principima lokalne samouprave (Sl. novine Federacije Bosne i Hercegovine broj 49/06 od 30.08.2006.god.) u poglavlju IX (Neposredno učestvovanje građana u odlučivanju u jedinicama lokalne samouprave) gdje čl. 46. reguliše: “da su organi jedinica lokalne samouprave dužni da omoguće građanima i pravnim licima podnošenje podnesaka i pritužbi na svoj rad kao i na rad njihovih institucija i tijela, te na nepravilan odnos zaposlenih u tim tijelima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti. Na podnesene podneske i pritužbe, organi jedinica lokalne samouprave dužni su da građanima i pravnim licima daju odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili podneska.

3. NAČIN PODNOŠENJA I VRSTE PRITUŽBI

Građani mogu podnositi pritužbe u vidu:

- Napomene
- Preporuke
- Pritužbe

Napomena je vrsta obraćanja u kojoj stranka pokazuje da ima svoj stav o određenoj stvari, koja uz detaljno objašnjenje može predstavljati preporuku, a ukoliko nije detaljno pojašnjena, ne treba da bude predmet dodatnih analiza.

Preporuka je vrsta obraćanja građana gdje je stranka u načelu zadovoljna trenutnom situacijom, ali u skladu sa svojim iskustvom i znanjem predlaže akcije koje to mogu unaprijediti.

Pritužba je vrsta obraćanja kod koje stranka nije zadovoljna trenutnim stanjem, te zahtijeva preduzimanje mjera radi promjene takvog stanja.

U daljem tekstu, riječ pritužba će se koristiti i za pritužbu i za preporuku.

U skladu sa izvorom, pritužbu može uputiti:

- Poznati podnosilac – lokalnoj upravi je poznato ko je podnosilac. Službenik za pritužbe je u mogućnosti da sazana više detalja o podnesenoj pritužbi, a da nakon toga obavijesti stranku o konačnom odgovoru na pritužbu.
- Anonimni podnosilac – lokalnoj upravi nije poznato ko je podnosilac pritužbe. Ova se pritužba treba jednako tretirati kao i pritužba sa poznatim podnosiocem. Odgovor na pritužbu treba javno oglasiti na zakonom predviđen način.

Način podnošenja pritužbi

- Pritužba podnesena pismenim putem na standardnom obrascu, koja će biti procesuirana putem sistema za elektronsko praćenje dokumenata. Obrazac pritužbe je precizno definisan i sadrži sve neophodne informacije za procesuiranje pritužbe
- Kutija za komentare, koja je smještena na vidnom mjestu - tu se treba nalaziti obrazac i olovka, a pritužba se upisuje na diskretan način. Kutija je zaključana i otvara je ovlaštena osoba jednom sedmično. Otvaranje i sadržaj kutije upisuje se u dnevnik otvaranja, a onda se prenosi na obrazac za pritužbe. Ova kutija se koristi i za istraživanje stavova građana.
- Knjiga utisaka, koja se postavlja na vidno mjesto, gdje sve stranke imaju nesmetan pristup. Stranice knjige su numerisane, te se u slučaju negativnih komentara ne može vršiti iskidanje stranice. Sadržaj se redovno pregleda, a pritužbe evidentiraju u dnevnik, a zatim se prenose na obrazac za pritužbe.
- Usmene pritužbe (lično ili telefonom) se upisuju u obrazac za pritužbe od strane općinskog službenika za pritužbe i kada je pribilježena, smatra se kao da je podnešena pisana pritužba
- Pismo kao metoda pritužbe, ako u sebi sadrži dovoljno informacija za popunjavanje obrazaca za pritužbe, dovoljno je da se odmah pokrene procedura, a ukoliko nema dovoljno informacija, kod poznate stranke može se tražiti dopuna informacija, a ako je stranka nepoznata, službenik za pritužbe razmatra mogućnost pokretanja procedure na osnovu raspoloživih informacija
- Elektronska pošta se može koristiti za pritužbe i važe ista pravila pokretanja procedure kao kod pisma. Sve pritužbe prispjele putem elektronske pošte se evidentiraju i upisuju u obrazac za pritužbe.

Pritužbe se mogu uputiti prema:

- općinskoj upravi i njenim uslugama, gdje se pritužbe građana mogu odnositi na općinsku organizaciju, usluge građanima, procedure, ponašanje zaposlenih, znanje uposlenih, prateće obrasce, pristupačnost informacijama
- općinskim institucijama i javnim preduzećima (biblioteke, komunalna preduzeća), koje su u nadležnosti općine. Općina obezbjeđuje da ciljana institucija odgovori stranci na pritužbu u određenom roku koji je propisan procedurama
- eksternim subjektima (viši nivoi vlasti i njihove institucije, sudovi, javna preduzeća ili međunarodne organizacije). Kada je pritužba upućena prema ovim subjektima, službenik za pritužbe će obavijestiti stranku da odgovor na pritužbu nije u nadležnosti općine i da je pritužba prosljeđena instituciji na koju se odnosi.

4.RJEŠAVANJE PRITUŽBI

Načelnik općine imenuje službenika za pritužbe i ovlaštava ga da zaprima i prikuplja pritužbe za rad općinske uprave, sastavlja tekst pritužbe kada se radi o usmenoj pritužbi, prati tok rješavanja pritužbe i stara se da odgovor na pritužbu bude takav da zadovolji građanina u većini slučajeva.

4.1.Obrazac za pritužbe

Za rješavanje pritužbi, stranka odnosno službenik za pritužbe koristi obrazac za pritužbe – ulazna pritužba, koja sadrži sljedeće elemente:

- a) kontakt informacije stranke
- b) datum
- c) izjavu o pritužbi
- d) opis nezadovoljstva – sugestije sa svim relevantnim činjenicama
- e) prijedlog građanina za rješavanje pritužbe ili da građanin kaže šta očekuje da će organ uprave uraditi u vezi njegove primjedbe
- f) mjesto gdje se pritužba podnosi

4.2.Zaprimanje pritužbe i izuzetni slučajevi

Kada se radi o usmenoj pritužbi, službenik za pritužbe ili njegov zamjenik su isključivo ovlašteni da obave razgovor i sastave tekst pritužbe za dalje procesuiranje.

Kada podnosilac pritužbe ne želi da se u procesu otkrije njegov identitet, službenik za pritužbe će primijeniti sistem šifriranja/kodiranja, koji će omogućiti da jedino službenik za pritužbe zna identitet podnosioca, a ostalim akterima u postupku njegov identitet će ostati nepoznat..

Kada se građanin sa svojom pritužbom obrati nekom drugom službeniku, isti je obavezan da građanina uputi na službenika za pritužbe, a ako građanin insistira da svoju primjedbu saopšti načelniku općine ili pomoćniku načelnika, službenik za pritužbe će nastojati što je prije moguće obezbijediti prijem kod načelnika općine ili pomoćnika načelnika radi obavljanja razgovora i prijema pritužbe.

U ostalim slučajevima, kada je pritužba u pisanom obliku, ista će biti procesuirana od strane službenika za pritužbe kako slijedi:

1. Kompletnu pritužbu poznate stranke, službenik za pritužbe će upisati u obrazac za pritužbe i odmah je procesuirati u skladu sa ovom procedurom.
2. Nekompletnu pritužbu poznate stranke, službenik za pritužbe će obraditi i uputiti stranci zahtjev za dodatnim informacijama sa rokom od 5 /pet/ dana za dopunu pritužbe. Ukoliko stranka ne dopuni pritužbu u roku, službenik za pritužbe će procesuirati pritužbu na osnovu raspoloživih informacija, te dostaviti odgovor na pritužbu.
3. Anonimne kompletne pritužbe, službenik za pritužbe će procesuirati u skladu sa procedurama,
4. Anonimne nekompletne pritužbe se neće procesuirati, ali je obaveza službenika za pritužbe da ih registruje.

4.3.Obrada pritužbe

U slučaju usmene pritužbe, službenik za pritužbe će na osnovu obavljenog razgovora sa građaninom sastaviti jedan tekst pritužbe, koristeći obrazac za pritužbe. Građanin će tekst pročitati i, ako nema primjedbi, isti potpisati u znak saglasnosti.

U slučaju očigledno neosnovane pritužbe, koja je rezultat neznanja ili trenutne emocionalne neuravnoteženosti građanina, službenik za pritužbe treba da obavi razgovor na takav način da građanin i sam uvidi neosnovanost pritužbe, a time ujedno sprječava nepotrebno formiranje novog predmeta. Ako građanin insistira na podnošenju pritužbe, službenik za pritužbe je dužan sastaviti tekst pritužbe iz kojeg će se jasno vidjeti priroda i predmet pritužbe, sa prijedlogom građanina za rješavanje problema, a nakon što isti tekst građanina pročita, potpisuje ga u znak saglasnosti sa navodima.

Formulisana pritužba ulazi u dalju proceduru, a službenik za pritužbe unosi pritužbu u softver za praćenje dokumentacije (DokuNova) i svrstava je u jednu od kategorija pritužbe:

- pritužba na stručnost
- pritužba na ponašanje /uslužnost/ odnos prema građaninu/profesionalizam/
- pritužba na dostupnost radnika uprave
- pritužba na sistem/organizaciju uprave

Zaprimljena pritužba se upućuje nadležnom pomoćniku načelnika za tu službu, koji u roku od 5 /pet/ dana ispituje navode pritužbe i u istom roku priprema odgovor, a u slučaju osnovanosti pritužbe uređuje korektivnu i preventivnu akciju, koje takođe navodi u odgovoru na pritužbu. U tom slučaju korektivna i preventivna akcija se provode u roku od 30 /trideset/ dana od dana podnošenja pritužbe. Nadležni pomoćnik načelnika će u DokuNovi evidentirati koje su to korektivne i preventivne akcije preduzete sa predviđenim datumom implementacije.

Nadležni pomoćnik načelnika je dužan na kolegiju upoznati i ostale rukovodioce službi kako bi po potrebi, na osnovu tog obavještenja, bile određene preventivne mjere, koje će spriječiti pojavu takvog nezadovoljstva u drugim organizacionim jedinicama.

Pripremljeni odgovor pomoćnik načelnika nadležne službe prosljeđuje službeniku za pritužbe, koji ocjenjuje kvalitet odgovora i da li isti podstiče uvjerenje građanina da je općina primjerenim procedurama postupila po pritužbi.

Kada službenik za pritužbe ocijeni da odgovor ne sadrži dovoljno elemenata koji garantuju zadovoljstvo građana, službenik za pritužbe će se obratiti nadležnom rukovodiocu i pismenim putem ukazati na nedostatke datog odgovora. Ako službenik za pritužbe ne izdejtstvuje izmjenu odgovora, obavezan je predmet prosljediti načelniku općine, koji o tom zauzima stav kako preinačiti odgovor.

Ukoliko nakon toga građanin ne bi bio zadovoljan odgovorom, službenik za pritužbe procjenjuje da li slučaj ponovo treba razmatrati sa načelnikom općine ili sa pomoćnikom nadležne službe.

Kada službenik za pritužbe nema primjedbi na pripremljeni odgovor uprave, pozvaće građanina i usmeno mu saopštiti i obrazložiti odgovor. Ako je građanin zadovoljan datim obrazloženjem, službenik za pritužbe će mu uručiti odgovor u pismenoj formi, a od građanina zahtijevati da potpiše izjavu kojom izražava zadovoljstvo sa postupkom uprave.

Ukoliko se građanin lično ne odazove na poziv službenika za pritužbe vezano za saopštavanje i obrazloženje odgovora, odgovor se građaninu šalje u pisanoj formi na naznačenu adresu, uz napomenu da se, ukoliko nije zadovoljan odgovorom, može obratiti upravi radi dopune odgovora.

Ukoliko je građanin i nakon saopštavanja odgovora i usmenog obrazloženja nezadovoljan odgovorom i postupkom uprave, službenik za pritužbe mu neće uručiti odgovor u pisanoj formi, a obavezan je ponovo se obratiti nadležnom pomoćniku načelnika i prenijeti mu stavove građanina s ciljem iznalaženja rješenja i odgovora uprave, koji bi zadovoljio građanina, a u slučaju neuspjeha na toj instanci, predmet se prosljeđuje općinskom načelniku, čija odluka je konačna u predmetu pritužbe.

4.4.Praćenje aktivnosti po pritužbi

Službenik za pritužbe pomoću DokuNove prati implementaciju korektivnih i preventivnih akcija na koje se uprava obavezala u odgovoru na pritužbu, vodeći računa da se pomenute akcije ili mjere sprovedu u predviđenom roku.

Općinski načelnik će putem DokuNove svakih 3 /tri/ mjeseca vršiti analizu pritužbi kojima na kraju postupka građanin nije bio zadovoljan i nije potpisao izjavu o adekvatnom postupku uprave po istoj, prateći istovremeno provođenje korektivnih i preventivnih mjera i aktivnosti u predmetu, a na osnovu kojih će se vršiti analiza, u cilju iznalaženja strategije i usmjeravanja pravaca općinskih resursa radi poboljšanja usluga prema građanima.

4.5.Uloga Centra za pružanje usluga građanima

Općina Sanski Most je uspostavila Centar za pružanje usluga građanima u zgradi općine, sa prijatanim ambijentom za građane koji se tretiraju kao “korisnici” usluga i gdje se omogućava lokalnoj upravi efikasno pružanje usluga. Centar omogućava model odnosa pružanja usluga na relaciji građanin – općina sa efikasnom komunikacijom između građana i njihove uprave i ima sljedeće ciljeve:

1. Jačanje uloge građana kroz obezbjeđivanje informacija o radu njihove uprave
2. Pružanje informacija na transparentan način, da građani razumiju način funkcionisanja njihove uprave sa ciljem da oni mogu da utiču na njen rad
3. Povećanje odgovornosti i otvorenosti općinskih službenika
4. Pomaganje građanima u rješavanju njihovih problema u mjeri u kojoj je lokalna uprava u mogućnosti da iznađe rješenja
5. Omogućavanje komunikacije između općine i lokalne zajednice

4.6.Postupanje javnih službenika općine

U ophođenju prema građanima službenici općine Sanski Most, obavezni su težiti najvišim standardima i prema građanima se ophode ispravno, pravedno i nepristrasno.

“Ispravno” postupanje prema građanima podrazumijeva:

- brzo djelovanje, bez nepotrebnog odlaganja
- pravilno postupanje, postupanje u skladu sa zakonom i ostalim pravilima koji regulišu njihova ovlaštenja
- pažljivo postupanje, imajući u vidu starosnu dob korisnika usluga, njihovu sposobnost da razumiju složena pravila, njihovu eventualnu invalidnosat, njihova osjećanja, privatnost i povjerljivost
- pružanje pomoći, pojednostavljenjem postupka, obrazaca, informacija o pravima i uslugama, bilježenje informacija, te davanja jasnih i preciznih podataka o rokovima i uslovima koji mogu rezultirati gubitkom nekog prava
- odgovorno postupanje, nezauzimanjem suparničkog stava tamo gdje postoji bojazan od sudskog spora

“Pravedno” postupanje prema građanima podrazumijva:

- tretiranje građana u sličnim okolnostima na isti način
- prihvatanje činjenice da se pravila i propisi, mada bitni za osiguravanje principa pravičnosti, ne bi trebali primjenjivati tako kruto i nefleksibilno da to dovede do nepravičnosti
- izbjegavanje kazni koje nisu neophodne da bi se osiguralo postupanje po određenim pravilima
- spremnost za ponovno razmatranje pravila i postupaka i za njihovu moguću izmjenu, ukoliko je to neophodno
- davanje odgovarajuće najave prije izmjene pravila koja može nepovoljno uticati na prava nekog lica
- postojanje unutarnjeg sistema kontrole kako bi nepovoljne odluke mogao ponovo neko razmatrati, ko nije bio uključen u donošenje prvobitne odluke
- obavještanje građana o tome kako se mogu žaliti, saradjući u potpunosti u svakoj takvoj žalbi i otvorenost prema prijedlozima za ispravljanje grešaka

“Nepriistrasno” postupanje prema građanima podrazumijeva:

- donošenje odluka na osnovu onoga što je prema pravilima i zakonu relevantno i zanemarivanje onoga što je irelevantno

- izbjegavanje predrasuda zbog boje njihove kože, pola, bračnog stanja, etničkog porijekla, kulture, jezika, vjeroispovjesti, stavova, reputacije ili predrasuda zbog njihovog statusa ili poznanstva
- osiguravanje otvorenosti i transparentnosti lista, tamo gdje se usluge zasnivaju na listama prioriteta
- vođenje računa o tome da nečije predrasude ne budu faktor u odlučivanju

ZAVRŠNE ODREDBE

Procedure stupaju na snagu danom donošenja od strane Općinskog načelnika, a njihova primjena počinje dan nakon objave na oglasnoj ploči općine Sanski Most.
Procedure se imaju objaviti u Službenom glasniku općine Sanski Most.

Broj: 05-02-695/07
Datum: 19.04.2007.

Općinski načelnik

Mr.sci.Sanjin Halimović