

Na osnovu članka 91. Zakona o organizaciji organa uprave u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 35/05), članka 46. Zakona o principima lokalne samouprave u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 49/06) i članka 38. u vezi s člankom 101. Statuta Općine Odžak („Službeni glasnik Općine Odžak“, broj 02/09), Općinska načelnica, donosi:

PRAVILNIK

O NAČINU PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA PRITUŽBI GRAĐANA

POGLAVLJE I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(Predmet)

- (1) Pravilnik o načinu podnošenja i rješavanje pritužbi građana (U daljem tekstu: Pravilnik) propisuje se način prijema i obrade pritužbi koje građani upućuju Općinskoj upravi općine Odžak (U daljem tekstu: Općinska uprava), a koje se odnose na rad Općinske uprave, javnih poduzeća i institucija čiji je osnivač Općina Odžak, poduzeća koja imaju ugovor s Općinom za pružanje usluga i drugih organa.

Članak 2.

(Supsidijarna primjena)

- (1) U svim pitanjima koja nisu propisana ovim Pravilnikom postupa se prema odredbama Zakona o upravnom postupku FBiH ("Sl. novine FBiH", br. 2/98, 48/99 i 61/22).

Članak 3.

(Rodna jednakost)

- (1) Izrazi koji su u ovom Pravilniku radi preglednosti dati u jednom gramatičkom rodu bez diskriminacije se odnose i na muškarce i na žene.

Članak 4.

(Definicije)

- (1) Pojedini izrazi korišteni u ovom Pravilniku imaju sljedeća značenja:

Napomena- vrsta obraćanja u kojoj građanin pokazuje da ima stav o određenoj stvari, koja uz detaljno objašnjenje ne treba biti predmet dodatnih analiza.

Preporuka- vrsta obraćanja građanina koji je u načelu zadovoljan trenutnom situacijom, ali kojom, na osnovu svojih saznanja i iskustva predlaže određene aktivnosti i mjere za

unapređenje rada jedinice lokalne samouprave, javnih poduzeća, i institucija čiji je osnivač općina i drugih organa.

Pritužba-vrsta obraćanja kojom građanin nije zadovoljan trenutnim stanjem te zahtjeva poduzimanje mjera radi promjene i unapređenje takvog stanja.

(2) Pritužbe se mogu odnositi na:

Općinsku upravu, institucije i organizacije čiji je osnivač Općina. Pritužbe građana se mogu odnositi na način rješavanja zahtjeva građana, procedure, ponašanje i stručnost zaposlenih prateće obaveze, pristupačnost informacijama, vremenske rokove, i dr.

Eksterne subjekte/javna poduzeća, više nivoe vlasti i njihove institucije (npr. ispostave zavoda, poreznih uprava, sudova i drugih institucija).

POGLAVLJE II. SUBJEKT PODNOŠENJA, SADRŽAJ OBRASCA, NAČIN PREDAJE, VRSTE PRITUŽBI

Članak 5.

(Subjekt za podnošenje pritužbe)

- (1) **Poznati podnositelj** – Općinskoj upravi je poznato tko je podnositelj pritužbe, i u skladu s informacijom, službenik za pritužbe može detaljnije istražiti pritužbu, te obavijestiti stranku o konačnom odgovoru na pritužbu, na način na koji je stranka naglasila u obrascu.
- (2) **Anonimni podnositelj pritužbe** - Općinskoj upravi nije poznato tko je podnositelj pritužbe, ili podnositelj pritužbe naglašava da želi ostati anonimn.

Članak 6.

(Forma i sadržaj Obrasca pritužbe)

- (1) Za proces dostavljanja pritužbi građanin ili službenik za pritužbe, koristi obrazac za pritužbe.
- (2) Obrazac za pritužbe sadrži sljedeće elemente:

- Kontakt informacije građanina
- Datum
- Izjava o pritužbi
- Opis nezadovoljstva ili sugestija s relevantnim činjenicama.
- Prijedlog građanina za rješavanje ili konkretna očekivanja građanina u vezi s aktivnostima i mjerama koje treba poduzeti po toj pritužbi.
- Mjesto.

- (3) U izuzetnim slučajevima anonimnih pritužbi, ako građanin ne želi ostaviti kontakt informacije, građanin će se pismenim putem izjasniti na koji način želi da se objavi javni odgovor na pritužbu.
- (4) U slučajevima u kojima građanin ne dostavlja pritužbu u obrascu za pritužbe, uključujući eCitizen aplikaciju i pisma, službenik za pritužbe je dužan, ako dostavljen zahtjev ima elemente pritužbe, istu prenijeti u formu obrasca za pritužbe.
- (5) Ako podneseni zahtjev ne sadrži elemente pritužbe, službenik za pritužbe je dužan zahtjev prosljediti odgovarajućoj službi npr. službeniku za pristup informacijama i dr., uz obrazloženje i upute podnositelju zahtjeva.

Članak 7.

(Način predaje pritužbi)

- (1) **Pisana pritužba-** pisana pritužba se podnosi popunjavanjem propisanog obrasca. Obrazac za pritužbe je precizno definiran i sastavni je dio ovih procedura. Isti se nalazi u Šalter sali.
- (2) **Usmena pritužba-** usmena pritužba ostvaruje se osobnim obraćanjem ili telefonskim obraćanjem službeniku za prijem pritužbi. Zabilježena usmena pritužba tretirat će se kao pismena pritužba.
- (3) **Kutija za komentare/sandučić za pritužbe-** kutija za komentare/sandučić za pritužbe je smještena na vidnom mjestu/ulaskom u zgradu npr. odmah do oglasne ploče. U šalter sali nalazi se adekvatan prostor (sto ili pult) gdje su osigurani papir i olovka, koji omogućavaju potrebnu diskreciju pri sastavljanju i podnošenju pritužbe. Otvaranje i sadržaj sandučića se upisuje u dnevnik otvaranja, a onda se prenosi na obrazac za pritužbe. Isto sanduče se koristi za ispitivanje stavova javnog mijenja građana i prijavu protiv korupcije.
- (4) **Knjiga žalbi –** knjiga žalbi je postavljena na vidnom mjestu/nalazi se na info pultu. Građani imaju nesmetan pristup i stranice knjige su numerirane, tako da se ne može vršiti cijepanje stranica. Knjiga žalbi, odnosno sadržaj koji je u njoj naveden redovno se kontrolira, a u slučaju navoda koji imaju negativan karakter, a koji su opravdani, a odnose se na rad službenika u šalter sali, odmah se poduzimaju konkretne mjere za njihovo otklanjanje. Ako se negativne konstatacije i ocjene eventualno odnose na rad djelatnika drugih ureda i odjeljenja Općine, konstatacija odnosno stranica u knjizi žalbi će se u cijelosti fotokopirati i kroz dostavnu knjigu prosljediti na ruke načelnika službe na koje je ista naslovljena.
- (5) **Pismo –** pismo je način podnošenja pritužbi, ako u sebi sadrži dovoljno informacija za popunjavanje obrasca za pritužbe. Pismo stvara obavezu organima uprave, odnosno nadležnoj službi na koju se pritužba odnosi, da, u što je moguće kraćem roku, a najkasnije u roku od tri/3/dana da pisani odgovor i prosljedi ga na adresu poznatog pošiljatelja pritužbe. U svom dopisu Općina, odnosno načelnik službe preko službenika za pritužbe, može tražiti dopunu informacije. Ako je u pritužbi nedovoljno informacija a podnositelj pritužbe je anonimn, načelnik službe će razmotriti mogućnost pokretanja procedure na osnovu

raspoloživih informacija. O prijemu pisma i svim poduzetim radnjama će se pismenim putem za dokazima, obavijestiti službenik za pritužbe.

- (6) **Elektronska pošta** – elektronskom poštom na adresu službenika za pritužbe, ako sadrži dovoljno informacija će se postupati kao i sa pismom. Ako zaprimljena elektronska pošta ne sadrži dovoljno informacija, načelnik službe će postupiti na isti način kao sa pismom, i preko nadležnog službenika i službenika za pritužbe, može zatražiti dodatne informacije. Sve pritužbe prispele putem elektronske pošte se evidentiraju i upisuju u obrazac za pritužbe.
- (7) **eCitizen aplikacija** u posebnom odjeljku za pritužbe/prijavu problema.

POGLAVLJE III. NAČINI ZAPRIMANJA PRITUŽBE, POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA

Članak 8.

(Redovni način zaprimanja pritužbe)

- (1) Općinski načelnik imenuje i ovlašćuje *službenika za pritužbe* da zaprima, vodi kontinuiranu integriranu evidenciju pritužbi, vodi i prati proces rješavanja pritužbi, i priprema godišnja izvješća za javnost o pristiglim pritužbama, kategoriji pritužbi i njihovom statusu.
- (2) Obaveze i dužnosti administratora eCitizen aplikacije će se urediti posebnim aktom.
- (3) Službenik za pritužbe prati provođenje korektivnih i preventivnih mjera na koje se Općinska uprava obavezala u odgovoru na pritužbi, vodeći računa da se one sprovode u predviđenom roku.
- (4) Samo službenik za pritužbe i njegov zamjenik imaju pravo saslušati građanina koji namjerava podnijeti pritužbu ili je podnositelj pritužbe.
- (5) Službenik za pritužbe sastavlja tekst na propisanom obrascu za pritužbe - podnesak pritužbe, ako se radi o usmenoj pritužbi. Taj tekst će se građaninu pročitati i ako nema primjedbi, isti će potpisati u znak suglasnosti.
- (6) Načelnici službi unutar Općine i zaposleni službenici, su dužni građanina koji im se obrati s pritužbom uputiti službeniku za pritužbe.
- (7) Sve pritužbe koje se upute kroz eCitizen aplikaciju se također upućuju službeniku za pritužbe, koji će ih registrirati u jedinstvenu bazu za pritužbe, i dalje postupati po predviđenim procedurama.

Članak 9.

(Izvanredni načini zaprimanja pritužbe)

- (1) U slučaju očigledno neosnovane pritužbe, koja je rezultat neznanja ili trenutnog emocionalnog stanja građanina, službenik za pritužbe treba obaviti razgovor s istim. Razgovor se treba odvijati na principu postavljanja i davanja odgovora građaninu, da on sam uvidi neosnovanost pritužbe. Ako građanin i nakon toga insistira na podnošenju pritužbe,

službenik za pritužbe dužan je sastaviti tekst pritužbe iz kojeg se jasno vidi priroda i predmet pritužbe, s prijedlogom građanina za rješavanje problema i nastalih pojava.

- (3) Tekst pritužbe, građanin mora pročitati i potpisati u znak suglasnosti s navodima. Tako formulirana pritužba ulazi u dalju proceduru. Tekst pritužbe upućen Općinskoj upravi svrstava se u jednu od kategorija: pritužba na stručnost, pritužba na ponašanje, pritužba na profesionalizam, pritužba na dostupnost, pritužba na sistem ili organizaciju uprave.
- (4) Tekst pritužbe javnim poduzećima ili pružateljima usluga se kategorizira prema javnom poduzeću, prema uslugama i prema nadležnostima za rješavanje problema.
- (5) Kada je pritužba upućena prema eksternim subjektima, službenik za pritužbe će obavijestiti građanina da odgovor na pritužbu nije u nadležnosti lokalne uprave Općine te da pritužba treba proslijediti nadležnoj instituciji/ organizaciji/poduzeću koji vrši usluge na teritoriji Općine. Službenik za pritužbe može proslijediti pritužbu nadležnim organima i o tome obavijestiti građanina, a ako je zahtijevana hitnost u postupanju potrebno je uputiti građanina na druge dostupne i odgovarajuće mehanizme i procedure.

Članak 10.

(Nepotpune pritužbe)

- (1) U slučaju nepotpune pritužbe upućene od strane poznatog podnositelja ili anonimnog podnositelja koji je naveo kontakt detalje, službenik za pritužbe upućuje zahtjev za kompletiranje informacija. Ako ne dobije odgovor, službenik za informacije prosljeđuje odgovor da je pritužba nekompletna i svakako je evidentira.
- (2) U slučaju nepotpune anonimne pritužbe bez kontakt detalja podnositelja pritužbe, službenik za pritužbe evidentira istu, i ne pokreće proces odgovora na pritužbu, uz obrazloženje.

Članak 11.

(Postupanje po pritužbama)

- (1) Nakon što zaprimi, kompletira pritužbu i kategorizira istu, službenik za pritužbe istu prosljeđuje načelniku službe na čiji se djelokrug odnosi pritužba, da ispita navode pritužbe i najkasnije u roku od 7 dana od prijema pritužbe pripremi odgovor na pritužbu.
- (2) Nakon što zaprimi i kompletira pritužbu koja se odnosi na rad javnih poduzeća čiji je osnivač Općina, službenik za pritužbe prosljeđuje pritužbu rukovoditeljima poduzeća ili ustanova, i ako postoji, nadležnom općinskom odjeljenju koji su dužni ispitati navode pritužbe i u roku od 7 dana od prijema pritužbe pripreme odgovor na pritužbu .
- (3) Ako se na bilo koji način zaprimi pritužba koja zahtjeva hitnu intervenciju, nadležno poduzeće/institucija/pružatelj usluga je dužan što ranije, a najkasnije nakon djelovanja sačiniti službenu evidenciju pritužbe i odgovor na istu, i dokaze proslijediti službeniku za pritužbe, koji će istu evidentirati.
- (4) Načelnik nadležne službe ili rukovoditelj poduzeća je dužan u odgovoru navesti koje su to predviđene, određene ili naređene korektivne i preventivne akcije i mjere s točnim datumom implementacije i provedbe i kompletan odgovor s dokumentacijom dostaviti službeniku za pritužbe za evidentiranje u jedinstvenu bazu.

- (5) Načelnik nadležne službe je obavezan na redovnom kolegiju upozna i ostale rukovoditelje službi, kako bi po potrebi, na osnovu datog objašnjenja bile određene preventivne mjere koje će spriječiti pojavu nezadovoljstva/pritužbi i u drugim organizacijskim jedinicama lokalne uprave.

Članak 12.

(Davanje odgovora)

- (1) Ako službenik za pritužbe nema primjedbi na dati odgovor, poziva stranku i daje joj odgovor i usmeno ga obrazlaže.
- (2) Nakon pružanja usmenog objašnjenja i odgovora od strane službenika za pritužbe, građanin, ako je zadovoljan pruženim odgovorom, potpisuje izjavu kojom potvrđuje da je Općinska uprava ozbiljno shvatila pritužbu i po njoj adekvatno postupila.
- (3) Ako se građanin ne odazove pozivu službenika za pritužbe u vezi s usmenim davanjem i obrazloženjem odgovora, odgovor se šalje u pismenoj formi na naznačenu adresu uz napomenu da se građanin može, ako nije zadovoljan datim odgovorom, ponovo obratiti organu uprave.
- (4) Građanin koji podnese pritužbu putem eCitizen aplikacije, će biti obaviješten i na eCitizen aplikaciji i putem redovnih procedura.
- (5) Građanin koji podnese anonimnu pritužbu putem eCitizen aplikacije, će biti obaviješten na aplikaciji eCitizen, te će se uputiti upit da li je zadovoljan odgovorom. Ako građanin nije zadovoljan odgovorom, a želi da ostane anoniman službenik za pritužbe će uputiti građanina da se obrati direktno organu uprave ili na neki od drugih načina propisanih ovim Pravilnikom.

Članak 13.

(Postupanje s nepotpunim, nezadovoljavajućim i neblagovremenim odgovorima)

- (1) Ako službenik za pritužbe utvrdi da dati odgovor ne sadrži sve elemente sa kojima će stranka biti zadovoljna obraća se načelniku službe koji je dao odgovor i zahtjeva dopunu ili izmjenu odgovora u određenom roku.
- (2) Ako u postavljenom roku ne dobije dopunu ili izmjenu odgovora, službenik za pritužbe se obraća Općinskom načelniku koji daje uputstva za preinačenje odgovora.
- (3) U slučaju da službenik za pritužbe i pored preinačenja odgovora smatra da dati odgovor ne sadrži sve elemente s kojima će stranka biti zadovoljna, predmet se ponovo vraća načelniku službe.
- (4) Ako građanin nije zadovoljan datim odgovorom i obrazloženjem, službenik za pritužbe mu ne uručuje odgovor u pisanoj formi nego se ponovo obraća načelniku službe ili rukovoditelju poduzeća i traži odgovor koji bi zadovoljio građanina.
- (5) Odgovori na pritužbe zaprimljeni putem eCitizen aplikacije također podliježu provjeri i ako građanin i ne izrazi nezadovoljstvo odgovorom, a službenik za pritužbe smatra da odgovor nije zadovoljavajući, postupa se na isti način i prema procedurama definiranim u ovom članku.

- (6) Ako od načelnika službe ili rukovoditelja poduzeća ne dobije odgovor u ostavljenom roku službenik za pritužbe se obraća Općinskom načelniku čija je odluka konačna.

OGLAVLJE IV. EVIDENCIJA PRITUŽBI, INFORMIRANJE JAVNOSTI O PRITUŽBAMA I REZULTATIMA NJIHOVOG RJEŠAVANJA

Članak 14.

(Evidencija pritužbi)

- (1) Službenik za pritužbe će vršiti kontinuiranu evidenciju pristiglih pritužbi, nadgledanje procesa pritužbi, njihovog statusa i vršiti intervencije za poštovanje procedura i rokova i u slučaju nepoštivanja istih će obavijestiti Općinskog načelnika.
- (3) Službenik za pritužbe jednom tjedno otvara kutiju za pritužbe i upućene pritužbe s fotokopijom stranice, obrađuje i evidentira u skladu s ovim Pravilnikom.
- (4) Službenik za pritužbe svakodnevno pregleda sadržaj knjige žalbi, evidentira pritužbe u jedinstvenu bazu za evidenciju pritužbi i postupa u skladu s ovim Pravilnikom.
- (5) Službenik za pritužbe zaprima pritužbe od administratora eCitizen aplikacije, i od drugih odjeljenja i službi, evidentira ih odmah po primitku u jedinstvenu bazu pritužbi i postupa u skladu s ovim Pravilnikom.
- (6) Službenik za pritužbe sačinjava godišnje izvješće o broju i strukturi pritužbi, kao i provedenim korektivnim i preventivnim mjerama i aktivnostima.
- (7) Sve nadležne službe i administratori elektronske komunikacije, uključujući administratora eCitizen aplikacije su dužni sve pristigle pritužbe poslati na postupanje i protokoliranje službeniku za pritužbe.

Članak 15.

(Nadzor Općinskog načelnika o statusu rješavanja pritužbi)

Općinski načelnik će analizirati sve slučajeve pritužbi u kojima nakon provedenog postupaka građanin nije bio zadovoljan i nije potpisao/ili dao izjavu da je Općinska uprava ozbiljno shvatila pritužbu i adekvatno postupila po njoj.

Članak 16.

(Informiranje javnosti o pritužbama i rezultatima njihovog rješavanja)

- (1) Na oglasnoj ploči Općinske uprave objavljuju se statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja, a isti će se prezentirati i analizirati na sjednicama kolegija.
- (2) Statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja se objavljuju i na službenoj internet stranici Općine Odžak, u posebnoj, lako dostupnoj poveznici za pritužbe građana.

(3) Statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja se objavljuju i u eCitizen aplikaciji.

Članak 17.

(Obveza izrade i distribucije vodiča za pritužbe)

- (1) U skladu s ovim Pravilnikom pripremit će se vodič za građane za podnošenje pritužbi, prijedloga, sugestija i pohvala.
- (2) Vodič za građane za podnošenje pritužbi, prijedloga sugestija i pohvala, sadržavati će sve načine, procedure i prava u vezi s podnošenjem pritužbi i dobivanjem odgovora na istu i kontakt službenika za pritužbe.
- (3) Na službenoj internet stranici Poveznica za pritužbe građana sadrži: vodič za građane za podnošenje pritužbi, elektronski obrazac za ispunjavanje pritužbi, kontakt adresu, email adresu i broj telefona službenika za pritužbe, i link prema eCitizen aplikaciji i dr.

Članak 18.

(Promocija prava građana na podnošenje pritužbi)

- (1) Općinska uprava se obavezuje da će promovirati načine podnošenja pritužbi i da će sve potrebne informacije biti dostupne:
 - U šalter sali, na Info-pultu i Oglasnoj ploči zgrade Općinske uprave;
 - U prostorijama mjesnih zajednica i šalter sali javnih poduzeća čiji je osnivač Općina Odžak;
 - Na službenoj internet stranici i putem eCitizen aplikacije;

POGLAVLJE V. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 19.

(Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Službenom glasniku Općine Odžak".

Broj: 01-02-2699/24

Datum: 29. 8. 2024. godine

