



Bosna i Hercegovina  
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE  
HERCEGOVAČKO-NERETVANSKA ŽUPANIJA  
**OPĆINA ČITLUK**  
- NAČELNIK -

Broj: 02-04-1097/25  
Čitluk, 11. ožujka 2025. godine

Na temelju članka 91. Zakona o organizaciji organa uprave u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 35/05), članka 46. Zakona o načelima lokalne samouprave u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 49/06) a u vezi sa člankom 41. Statuta općine Čitluk ("Službeno glasilo Općinskog vijeća općine Čitluk", broj: 2/08, 6/08 i 3/13), Općinski načelnik *donosi*

## **PRAVILNIK**

### **o načinu podnošenja i rješavanja pritužbi građana**

#### **Članak 1.**

Ovim pravilnikom utvrđuju se način prijema i obrade pritužbi koje građani upućuju Jedinstvenom općinskom tijelu uprave i stručnih službi Općine Čitluk (u daljnjem tekstu: Općinska uprava), a koje se odnose na rad Općinske uprave, javnih ustanova i institucija čiji je osnivač Općina Čitluk.

#### **Članak 2.**

Pojedini izrazi korišteni u ovom Pravilniku imaju sljedeća značenja:

**Pritužba** - vrsta obraćanja kojom građanin izražava nezadovoljstvo trenutnim stanjem te zahtjeva poduzimanje mjera.

**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 vlastitih saznanja i iskustva predlaže određene aktivnosti i mjere za unapređenje rada.

#### **Članak 3.**

Subjekt podnošenja pritužbe može biti:

- Poznati podnositelj – Općinskoj upravi je poznato tko je podnositelj pritužbe, te je u skladu s informacijom, službenik za pritužbe u mogućnosti da detaljnije istraži pritužbu i obavijesti stranku o konačnom odgovoru na pritužbu, na način na koji je stranka naglasila u obrascu.
- Anonimni podnositelj pritužbe - Općinskoj upravi nije poznato tko je podnositelj pritužbe, ili podnositelj pritužbe naglašava da želi ostati anonimnan.

#### **Članak 3.**

Građani pritužbe dostavljaju na propisanom obrascu za pritužbe.

Obrazac za pritužbe sadrži sljedeće elemente:

Kontakt informacije građanina

Datum podnošenja pritužbe

Opis nezadovoljstva ili sugestije s relevantnim činjenicama

Prijedlog građanina za rješavanje ili konkretna očekivanja.

U slučajevima anonimnih pritužbi, građanin se može izjasniti na koji način želi da se objavi javni odgovor na pritužbu.

Pritužbe koje nisu dostavljene na propisanom obrascu za pritužbe, uključujući eCitizen aplikaciju i pisma, biti će zaprimljene i obrađene, ukoliko sadrže dovoljno elemenata da se po njima može postupati.

#### Članak 4.

Način predaje pritužbi:

**Pisana pritužba** - podnosi se popunjavanjem propisanog obrasca. Obrazac se nalazi u Šalter sali i može se dobiti kod službenika na info-pultu, portira i na web stranici.

**Sandučić za pritužbe** – smješten je na vidnom mjestu – u ulazu u zgradu, neposredno uz oglasnu ploču. Otvaranje i sadržaj sandučića se upisuje u dnevnik otvaranja.

**Knjiga dojmova** – nalazi se na info pultu. Građani imaju nesmetan pristup i stranice knjige su numerirane, tako da se ne može vršiti cijepanje stranica. Sadržaj koji je u njoj naveden redovno se kontrolira, a u slučaju navoda koji imaju negativan karakter, a odnose se na rad službenika ili namještenika, iste se u kopiji dostavljaju na postupanje rukovoditelju službe.

**Elektronska pošta** – podnosi se na adresu službenika za pritužbe, te ukoliko sadrži dovoljno informacija, sa njom će se postupati kao i sa pisanom pritužbom.

**eCitizen aplikacija** – podnosi se u posebnom odjeljku za pritužbe/prijavu problema na aplikaciji. Sve pritužbe će se evidentiraju u registar pritužbi.

#### Članak 5.

Općinski načelnik ovlašćuje Rukovoditelja Općinske službe za društvene djelatnosti, opću upravu i branitelje da zaprima, vodi evidenciju pritužbi, vodi i prati proces rješavanja pritužbi i priprema izvješća za javnost o pristiglim pritužbama, kategoriji pritužbi i statusu (u daljnjem tekstu: službenik za pritužbe) ili da ove poslove rješanjem povjeri drugom državnom službeniku u sklopu općinske službe kojom upravlja.

Obaveze i dužnosti administratora eCitizen aplikacije urediti će se posebnim aktom.

Službenik za pritužbe prati provođenje korektivnih i preventivnih mjera na koje se Općinska uprava obavezala u odgovoru na pritužbe, vodeći računa da se one provode u predviđenom roku.

#### Članak 6.

U slučaju nepotpune pritužbe upućene od poznatog podnositelja, službenik za pritužbe upućuje zahtjev za dopunu informacija. Ukoliko podnositelj u ostavljenom roku ne upotpuni svoju pritužbu, službenik evidentira pritužbu, ali po njoj dalje ne postupa.

U slučaju nepotpune anonimne pritužbe, službenik za pritužbe evidentira istu, ali po njoj dalje ne postupa.

#### Članak 7.

Nakon što zaprimi, kompletira pritužbu i kategorizira istu, službenik za pritužbe istu prosljeđuje rukovoditelju 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.

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, koje su dužne da ispitaju navode pritužbe i u roku od 7 dana od prijema pritužbe pripreme odgovor na pritužbu.

Rukovoditelj nadležne službe ili rukovoditelj poduzeća je dužan u odgovoru navesti koje su to predviđene, određene ili naređene korektivne i preventivne akcije i mjere sa točnim datumom implementacije i provedbe i kompletan odgovor sa dokumentacijom dostaviti službeniku za pritužbe za evidentiranje u jedinstvenu bazu.

#### Članak 8.

Službenik za pritužbe odgovor dalje usmeno priopćava građaninu, s napomenom da se građanin može, ukoliko nije zadovoljan odgovorom, ponovno obratiti organu uprave.

Nakon pružanja usmenog objašnjenja i odgovora, građanin, ukoliko je zadovoljan pruženim odgovorom, potpisuje izjavu kojom potvrđuje da je tijelo uprave ozbiljno shvatilo pritužbu i po njoj adekvatno postupilo.

Ukoliko se građanin ne odazove pozivu službenika za pritužbe u vezi sa usmenim obrazlaganjem odgovora, odgovor se šalje u pismenoj formi na naznačenu adresu uz napomenu da se građanin može, ukoliko nije zadovoljan odgovorom, ponovo obratiti tijelu uprave.

Građanin koji podnese pritužbu putem eCitizen aplikacije, o istoj će biti obaviješten na aplikaciji.

### **Članak 9.**

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, obavijestiti Načelnika.

Službenik za pritužbe jednom tjedno otvara kutiju za pritužbe i upućene pritužbe obrađuje i evidentira u skladu s ovim Pravilnikom.

Službenik za pritužbe svakodnevno pregleda sadržaj knjige dojmova, evidentira pritužbe u jedinstvenu bazu i postupa u skladu s ovim Pravilnikom.

Službenik za pritužbe zaprima pritužbe od administratora eCitizen aplikacije, i od drugih službi, evidentira ih odmah po primitku u jedinstvenu bazu pritužbi i postupa u skladu s ovim Pravilnikom.

Službenik za pritužbe polugodišnje sačinjava izvješće o broju i strukturi pritužbi, kao i provedenim mjerama i aktivnostima.

Sve nadležne službe i administratori elektronske komunikacije, uključujući administratora eCitizen aplikacije su dužni da sve pristigle pritužbe šalju na postupanje službeniku za pritužbe.

### **Članak 10.**

Statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja, analiziraju se na sjednicama kolegija Načelnika, a objavljuju se na službenoj internetskoj stranici općine.

U skladu s ovim Pravilnikom, pripremit će se vodič za građane za podnošenje pritužbi, prijedloga, sugestija i pohvala.

### **Članak 11.**

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 12.**

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavit će se u „Službenom glasilu Općinskog vijeća općine Čitluk“.

Dostavljeno:

1. Web stranica Općine Čitluk: [www.citluk.ba](http://www.citluk.ba)
2. Oglasna ploča Općine Čitluk
3. Pismohrana



## OBRAZAC ZA PRITUŽBE

### Podaci o podnosiocu pritužbe:

Ime (ime oca) prezime \_\_\_\_\_

Adresa prebivališta \_\_\_\_\_

Datum rođenja \_\_\_\_\_

Kontakt telefon/e-mail \_\_\_\_\_

**Način obraćanja:** a) pismeno      b) osobnim/telefonskim obraćanjem službeniku za pritužbe

### Uzrok pritužbe:

PRITUŽBA na \_\_\_\_\_  
navesti službu, službenika ili namještenika kome je pritužba upućena

a) na zaposlene:

- zbog nestručnosti
- zbog neprofesionalnog odnosa
- zbog nedostupnosti

b) pritužba zbog nezadovoljstva procesom usluge (nezadovoljstva rada, visinom  
upravnih pristojbi, dužinom rješavanja zahtjeva)

c) pritužba na organizaciju rada koja se odnosi neposredno na djelatnike ili procese  
rada u Službama

d) pritužba na (upisati proizvoljan tekst) \_\_\_\_\_

Prijedlog za rješavanje ili konkretna očekivanja građanina u vezi s aktivnostima i mjerama koje  
Općina Čitluk poduzima po pritužbi \_\_\_\_\_

U Čitluku, \_\_\_\_\_ . godine

**PODNOŠITELJ PRITUŽBE**

\_\_\_\_\_