



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 anonimn.

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.

Šef Odsjeka za opću upravu u Općinskoj službi za društvene djelatnosti, opću upravu i branitelje 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 ove poslove rješanjem povjerala drugom državnim službeniku u sklopu odsjeka kojim 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 ispituju 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
2. Oglasna ploča Općine Čitluk
3. Pismohrana



OBRAZAC ZA PRITUŽBE

Podaci o podnositelju 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
