



VODIČ ZA PODNOŠENJE PREDSTAVKI I PRIJEDLOGA OPĆINE ILIJAŠ

Revidiran oktobra, 2024. godine

Ul. 126. ilijaške brigade br. 6, 71380 Ilijaš
Tel. ++387 33 580-620, 580-698, fax. 400-505,
e-mail: info@ilijas.ba
certifikat:HROO8740



Pod predstavkom podrazumijeva se podnesak kojim podnosilac izražava nezadovoljstvo radom organa uprave, odnosno drugih organa i institucija nad kojima upravni nadzor vrše organi uprave, organa izvršne i zakonodavne vlasti i zahtijeva poduzimanje mjera:

- zbog toga što mu se onemogućava efikasno ostvarivanje i zaštita prava i pravnih interesa i izvršavanje obaveza u skladu sa zakonom,
- zbog nepravilnog odnosa rukovodilaca i službenika prema njemu u postupku ostvarivanja prava i pravnih interesa i izvršavanja obaveza u skladu sa zakonom,
- utvrđivanja, u skladu sa zakonom, odgovornosti lica na čiji se rad predstavka odnosi.

Pod prijedlogom podrazumijeva se podnesak kojim podnosilac:

- predlaže donošenje, odnosno izmjene i dopune zakona, drugih propisa i općih akata,
- ukazuje na stanje, probleme ili pojave u određenoj oblasti i predlaže preduzimanje mjera,
- zahtijeva ispitivanje stanja u određenoj oblasti i podnošenje informacije, obavještenja ili izvještaja,
- podnosi i druge prijedloge koji se odnose na ustavne i zakonske nadležnosti organa kojem se prijedlog podnosi.

Predstavka, odnosno prijedlog se podnosi u pismenoj formi, pojedinačno ili grupno, a može se podnijeti i usmeno, o čemu se sačinjava službena zabilješka.

Na predstavku i prijedlog se ne plaća taksa.

Predstavku ili prijedlog mogu podnijeti fizička i pravna lica.

Anonimna predstavka i prijedlog, po pravilu, ne uzimaju se u postupak, ali se evidentiraju kao pojava.

Izuzetno, anonimna predstavka i prijedlog se uzimaju u postupak ako sadrže dovoljno elemenata koji upućuju na postojanje nedozvoljenih radnji i pojava koje je neophodno spriječiti ili otkloniti, odnosno ako se ocijeni da postoje opravdani razlozi za njihovo razmatranje.

Odgovor na predstavku i prijedlog se daje u pismenoj formi, a može se dati i usmeno, u slučaju kad se podnosilac usmeno obrati organu, u rokovima utvrđenim zakonom.

O predstavnici ne može rješavati lice protiv koga je ona podnesena.

Podnosilac predstavke i prijedloga ne smije trpiti nikakve štetne posljedice zbog podnošenja predstavke i prijedloga, niti zbog toga može biti pozvan na odgovornost.

Za razmatranje predstavnici i prijedloga upućenih organu zakonodavne vlasti - Općinskom vijeću Ilijaš, Poslovníkom o radu Općinskog vijeća Ilijaš utvrđena je Komisija za zaštitu ljudskih prava, ravnopravnost spolova, predstavke i prijedloge, kao stalno radno tijelo Općinskog vijeća Ilijaš.

Za dostavljanje predstavke i prijedloga koristi se obrazac za predstavke i prijedloge koji se nalazi u šalter sali Općine i na web stranici Općine.

Obrazac za predstavke i prijedloge sadrži sljedeće elemente:

1. Kontakt informacije podnosioca
2. Datum
3. Izjava o predstavci/prijedlogu
4. Opis nezadovoljstva ili sugestija sa relevantnim činjenicama.
5. Prijedlog podnosioca za rješavanje ili konkretna očekivanja u vezi sa aktivnostima i mjerama koje Općina Ilijaš, Općinsko vijeće Ilijaš ili drugi organ i institucija (nad kojima vrše upravni nadzor) preuzima po toj predstavci/prijedlogu.
6. Mjesto.

U izuzetnim slučajevima anonimnih predstavki i prijedloga, ukoliko građanin ne želi da ostavi kontakt informacije, građanin će se pismenim putem izjasniti na koji način želi da se objavi javni odgovor na predstavku i prijedlog.

U slučajevima u kojima građanin ne dostavlja predstavku i prijedlog u obrascu za predstavke i prijedloge, službenik za pritužbe je dužan, ukoliko dostavljeni zahtjev/podnesak ima elemente predstavke i prijedloge, da istu prenese u formu obrasca za predstavke i prijedloge.

Način predaje predstavki i prijedloga:

(1) **Pisana predstavka i prijedlog** - pisana predstavka i prijedlog se podnosi popunjavanjem propisanog obrasca. Obrazac za predstavke i prijedloge je precizno definisan. Isti se nalazi u Šalter sali i može se dobiti kod službenika na Info-pultu, te na web stranici Općine.

(2) **Usmena predstavka i prijedlog** - usmena predstavka i prijedlog ostvaruje se ličnim obraćanjem ili telefonskim obraćanjem službeniku za pritužbe. Pribilježena usmena predstavka i prijedlog tretirat će se kao pismena predstavka i prijedlog.

(3) **Kutija za komentare/sandučić za pritužbe** - koja je smještena na vidnom mjestu/ulaskom u zgradu npr. odmah do oglasne table. U centru za pružanje usluga građanima/šalter sali nalazi se adekvatan prostor (sto ili pult) gdje su obezbjeđeni papir i olovka, koji omogućavaju potrebnu diskreciju pri sastavljanju i podnošenju predstavke i prijedloga. Otvaranje i sadržaj sandučića se upisuje u dnevnik otvaranja, a onda se prenosi na obrazac za predstavke i prijedloge. Isto sanduče se koristi za ispitivanje stavova javnog mnijenja građana.

(4) **Knjiga utisaka** – knjiga utisaka je postavljena na vidnom mjestu/nalazi se na info pultu. Građani imaju nesmetan pristup i stranice knjige su numerisane, tako da se ne može vršiti cijepanje stranica. Knjiga utisaka, odnosno sadržaj koji je u njoj naveden redovno se kontroliše, a u slučaju navoda koji imaju negativan karakter, a koji su opravdani, a odnose se na rad službenika u šalter sali, odmah se preduzimaju konkretne mjere za njihovo otklanjanje. Ukoliko se negativne konstatacije i ocjene eventualno odnose na rad zaposlenika Općine, konstatacija odnosno stranica u knjizi utisaka će se u cijelosti fotokopirati i kroz dostavnu knjigu proslijediti na ruke nadležnom Pomoćniku načelnika.

(5) **Pismo** – pismo je način podnošenja predstavki i prijedloga, ako u sebi sadrži dovoljno informacija za popunjavanje obrasca za predstavke i prijedloge. Pismo

stvara obavezu organima uprave, odnosno nadležnoj službi na koju se predstavka i prijedlog odnosi, da, u što je moguće kraćem roku, a najkasnije u roku od tri/3/dana da pisani odgovor i proslijedi ga na adresu poznatog pošiljaoca predstavke i prijedloga. U svom dopisu nadležni Pomoćnik načelnika će preko službenika za pritužbe tražiti dopunu informacija. Ukoliko je u predstavci i prijedlogu nedovoljno informacija, a podnosilac predstavke i prijedloga je anonimna, načelnik odjeljenja će preko resornog službenika, razmotriti mogućnost pokretanja procedure na osnovu raspoloživih informacija. O prijemu pisma i svim preduzetim radnjama će se pismenim putem sa dokazima, obavijestiti službenik za pritužbe.

(6) **Elektronska pošta** – elektronskom poštom na adresu službenika za pritužbe, ukoliko sadrži dovoljno informacija će se postupati kao i sa pismom. Ukoliko zaprimljena elektronska pošta ne sadrži dovoljno informacija, nadležni Pomoćnik načelnika će postupiti na isti način kao sa pismom, i preko službenika za pritužbe, zatražiti dodatne informacije. Sve predstavke i prijedloge prispjele putem elektronske pošte se evidentiraju i upisuju u obrazac za predstavke i prijedloge.

(7) **Aplikacija za pitanja na web stranici Općine**, ukoliko ima dovoljno informacija, da se može postupati sa istim. Na službenoj internet stranici Poveznica za predstavke i prijedloge građana sadrži: vodič za podnošenje predstavki i prijedloga, elektronski obrazac za ispunjavanje predstavki i prijedloga i link prema web aplikaciji 48 sati i dr.

(8) **Aplikacija eCitizen**, ukoliko ima dovoljno informacija, da se može postupati sa istim. U novembru 2023. godine aktivirana je aplikacija eCitizen, koja je multifunkcionalna.

Postupanje sa predstavkama i prijedlozima i saopštavanje odgovora

Nakon što zaprimi, kompletira predstavku i prijedlog i kategorizuje istu, službenik za pritužbe istu prosljeđuje pomoćniku načelnika nadležne službe na čiji se djelokrug odnosi predstavka i prijedlog, da ispita navode predstavke i prijedloge i najkasnije u roku od 7 dana od prijema predstavke i prijedloga pripremi odgovor na predstavku i prijedlog.

Nakon što zaprimi i kompletira predstavku i prijedlog koja se odnosi na rad javnih preduzeća čiji je osnivač Općina, službenik za pritužbe prosljeđuje predstavku i prijedlog rukovodiocima preduzeća ili ustanova, i ukoliko postoji, nadležnoj općinskoj službi, koji su dužni da ispituju navode predstavke i prijedloga i u roku od 7 dana od prijema predstavke i prijedloga pripreme odgovor na predstavku i prijedlog.

Ukoliko se na bilo koji način zaprimi predstavka i prijedlog koja zahtjeva hitnu intervenciju, nadležno preduzeće/institucija/pružalac usluga je dužan da što ranije, a najkasnije nakon djelovanja sačini službeni evidenciju predstavke i prijedloga i odgovor na istu, i da dokaze proslijedi službeniku za pritužbe, koji će istu da evidentira.

Pomoćnik načelnika nadležne službe ili rukovodilac preduzeća je dužan da u odgovoru navede koje su to predviđene, određene ili naređene korektivne i preventivne akcije i mjere sa tačnim datumom implementacije i provedbe i da kompletan odgovor sa dokumentacijom dostavi službeniku za pritužbe za evidentiranje u jedinstvenu bazu.

Pomoćnik načelnika nadležne službe je obavezan da na redovnom kolegijumu načelnika upozna i ostale rukovodioce službi, kako bi po potrebi, na osnovu datog objašnjenja bile određene preventivne mjere koje će spriječiti pojavu nezadovoljstva/predstavke i u drugim organizacionim jedinicama lokalne uprave.

Ukoliko službenik za pritužbe nema primjedbi na dati odgovor, poziva stranku i saopštava joj odgovor i usmeno ga obrazlaže.

Nakon pružanja usmenog objašnjenja i odgovora od strane službenika za pritužbe, podnosilac, ukoliko je zadovoljan pruženim odgovorom, potpisuje izjavu kojom potvrđuje da je Općinska uprava ozbiljno shvatila predstavku i prijedlog i po njoj adekvatno postupila.

Ukoliko se podnosilac ne odazove pozivu službenika za pritužbe u vezi sa usmenim saopštenjem i obrazloženjem odgovora, odgovor se šalje u pismenoj formi na naznačenu adresu uz napomenu da se podnosilac može, ukoliko nije zadovoljan datim odgovorom, ponovo obratiti organu uprave.

Podnosilac koji podnese predstavku i prijedlog putem web aplikacije, će biti obaviješten i na web aplikaciji i putem redovnih procedura.

Podnosilac koji podnese anonimnu predstavku i prijedlog putem web aplikacije, će biti obaviješten na web aplikaciji, te će se uputiti upit da li je zadovoljan odgovorom.

Postupanje sa nepotpunim, nezadovoljavajućim i neblagovremenim odgovorima

1. Ukoliko službenik za pritužbe utvrdi da dati odgovor ne sadrži sve elemente sa kojima će stranka biti zadovoljna obraća se pomoćniku načelnika službe koji je dao odgovor i zahtjeva dopunu ili izmjenu odgovora u određenom roku.
2. Ukoliko u postavljenom roku ne dobije dopunu ili izmjenu odgovora, službenik za pritužbe se obraća 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 sa kojima će stranka biti zadovoljna, predmet se ponovo vraća pomoćniku načelnika nadležne službe.
4. Ukoliko podnosilac nije zadovoljan datim odgovorom i obrazloženjem, službenik za pritužbe mu ne uručuje odgovor u pisanoj formi nego se ponovo obraća pomoćniku načelnika nadležne službe ili rukovodiocu preduzeća i traži odgovor koji bi zadovoljio građanina.
5. Odgovori na predstavke i prijedloge zaprimljeni putem web aplikacije takođe podliježu provjeri i ukoliko podnosilac i ne izrazi nezadovoljstvo odgovorom, a službenik za pritužbe smatra da odgovor nije zadovoljavajući, postupa se na isti način i prema procedurama definisanim u uputstvu.
6. Ukoliko od pomoćnika načelnika nadležne službe ili rukovodioca preduzeća ne dobije odgovor u ostavljenom roku službenik za pritužbe se obraća Načelniku čija je odluka konačna.

Informisanje javnosti o predstavkama i prijedlozima i rezultatima njihovog rješavanja

(1)Na oglasnoj ploči Općinske uprave objavljuju se statistički podaci o broju, vrstama predstavki i prijedloga i rezultatima njihovog rješavanja, a isti će se prezentovati i analizirati na sjednicama kolegija načelnika.

(2)Statistički podaci o broju, vrstama predstavki i prijedloga i rezultatima njihovog rješavanja se objavljuju i na službenoj internet stranici Općine, u posebnoj, lako dostupnoj poveznici za predstavke i prijedloge građana.

(3) Statistički podaci o broju, vrstama predstavki i prijedloga i rezultatima njihovog rješavanja se objavljuju i u web aplikaciji.