



UPUTSTVO O POSTUPANJU SA PREDSTAVKAMA I PRIJEDLOZIMA OPĆINE ILIJAŠ

mart, 2023. 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: HRO08740



SADRŽAJ

Uvod.....	3
POGLAVLJE I - PREDSTAVKE I PRIJEDLOZI UPUĆENI ORGANU UPRAVE.....	5
POGLAVLJE II-PREDSTAVKE I PRIJEDLOZI UPUĆENI ORGANU IZVRŠNE VLASTI.....	5
POGLAVLJE III - PREDSTAVKE I PRIJEDLOZI UPUĆENI ORGANU ZAKONODAVNE VLASTI.....	5
POGLAVLJE IV - SADRŽAJ OBRASCA, NAČIN PREDAJE I VRSTE PREDSTAVKI I PRIJEDLOGA.....	7
1.1. Forma i sadržaj Obrasca predstavke i prijedloga.....	7
1.2. Način predaje predstavki i prijedloga.....	8
POGLAVLJE V - NAČINI ZAPRIMANJA I POSTUPANJE PO PREDSTAVKAMA I PRIJEDLOZIMA.....	9
1.1. Redovni način zaprimanja predstavke i prijedloga.....	9
1.2. Vanredni način zaprimanja predstavke i prijedloga.....	9
1.3. Nepotpune predstavke i prijedlozi.....	9
1.4. Postupanje po predstavkama i prijedlozima.....	10
1.5. Saopštavanje odgovora.....	10
1.6. Postupanje sa nepotpunim, nezadovoljavajućim i neblagovremenim odgovorima.....	11
POGLAVLJE VI - EVIDENCIJA PREDSTAVKI I PRIJEDLOGA, INFORMISANJE JAVNOSTI O PREDSTAVKAMA I PRIJEDLOZIMA I REZULTATIMA NJIHOVOG RJEŠAVANJA.....	11
1.1. Evidencija predstavki i prijedloga.....	11
1.2. Nadzor Načelnika o statusu rješavanja predstavki i prijedloga.....	12
1.3. Informisanje javnosti o predstavkama i prijedlozima i rezultatima njihovog rješavanja.....	12
1.4. Obaveza izrade i distribucije vodiča za predstavke i prijedloge.....	12
1.5. Promocija prava građana na podnošenje predstavki i prijedloga.....	13
POGLAVLJE VII - ZAVRŠNE ODREDBE.....	13
Prilog 1. Obrazac predstavke i prijedloga	

Uvod

Obaveza organa uprave da postupa po predstavkama i prijedlozima utemeljena je Zakonom o upravi Bosne i Hercegovine shodno članu 39. stav 2. i članu 41.

Zakonom o principima lokalne samouprave u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 49/06 i 51/09) u članu 46. stoji da su organi jedinica lokalne samouprave dužni "omogućiti 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 kada im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti."

Zakonom o lokalnoj samoupravi ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 22/00) u članu 17. stoji da je Općinski načelnik dužan "omogućiti građanima i pravnim licima podnošenje prigovora i pritužbi na svoj rad i rad službi za upravu općine, kao i na nepravilan odnos zaposlenih kada im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti."

Postupanje sa predstavkama i prijedlozima je definisano Zakonom o postupanju sa predstavkama i prijedlozima ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 4/02 i 16/03).

Pod predstavkom, u smislu Zakona, 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, u smislu Zakona, 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.

Postupanje sa predstavkom i prijedlogom, u smislu Zakona, obuhvata: utvrđivanje nadležnosti za postupanje sa predstavkom i prijedlogom, odnosno dostavljanje predstavke i prijedloga nadležnom organu, prikupljanje potrebnih podataka i obavještenja o okolnostima koje su od značaja za pravilnu ocjenu predstavke, odnosno prijedloga, neposredno ispitivanje, stručnu obradu i preduzimanje zakonom predviđenih mjera, obavještanje podnosioca o načinu postupanja, odnosno dostavljanje odgovora

podnosiocu, kao i druge radnje vezane za postupanje po zahtjevu iznesenom u predstavci, odnosno prijedlogu.

Ako je za postupanje sa predstavkom ili prijedlogom potrebno prethodno pribaviti podatke, mišljenja ili stav nekog drugog organa, pravnog lica ili stručne, naučne ili druge institucije, ti subjekti dužni su odgovoriti organu nadležnom za postupanje, u rokovima koje on odredi i dostaviti mu sve potrebne podatke.

Navedene odredbe i pojmovi primjenjuju se i u ovom uputstvu.

Predstavke i prijedlozi se obavezno evidentiraju. Zaprimanje i evidencija predstavke i prijedloga vrši se u pisarni, shodno Pravilniku o kancelarijskom poslovanju u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 96/19), kao i svakog drugog podneska, bez obzira na koji način je dostavljen (bilo na šalter Općine, usmeno, poštom, e-mailom, u knjizi utisaka, putem sandučića za pritužbe i sl.).

Evidencija predstavki i prijedloga sadrži naročito: podatke o podnosiocu i datumu podnošenja, oblasti i pitanja na koja se odnosi, načinu na koji je postupljeno, organu kome je proslijeđena radi postupanja i povratnoj informaciji o načinu kako je postupljeno s predstavkom, odnosno prijedlogom.

Općina Ilijaš ima propisani obrazac evidencije.

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.

Općina Ilijaš sačinjava tromjesečni, a po potrebi i češće, izvještaj o postupanju s predstavkama i prijedlozima.

U svim pitanjima koja nisu propisana ovim Uputstvom ili Zakonom o postupanju sa predstavkama i prijedlozima, na postupanje sa predstavkama i prijedlozima primjenjuje se Zakon o upravnom postupku ("Službene novine Federacije BiH", broj 96/19) i Pravilnik o kancelarijskom poslovanju u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Smatra se da se svi izrazi upotrijebljeni u jednom gramatičkom rodu radi preglednosti u ovom dokumentu odnose bez diskriminacije i na žene i na muškarce.

POGLAVLJE I - PREDSTAVKE I PRIJEDLOZI UPUĆENI ORGANU UPRAVE

Organ uprave dužan je s predstavkom i prijedlogom postupati na način i u rokovima koji su određeni zakonima kojima se reguliše uprava i upravni postupak i ovim uputstvom, kao i poduzeti mjere koje su utvrđene zakonom kojim se regulišu radni odnosi u upravi.

Ukoliko je predstavka, odnosno prijedlog proslijeđen organu uprave od strane organa koji je bio nadležan da neposredno postupi po predstavlci i prijedlogu, organ uprave je dužan da postupi na način predviđen u prethodnom stavu i o načinu na koji je postupio obavijesti organ, koji mu je dostavio predstavku, odnosno prijedlog, u roku propisanom ovim zakonom.

Ukoliko je za postupanje po prijedlogu potrebno prethodno pribaviti mišljenje, odnosno stav organa izvršne, odnosno zakonodavne vlasti, organ uprave dužan je pribaviti to mišljenje, odnosno stav.

Ukoliko se predstavka ili prijedlog odnosi na rad drugih organa i institucija nad kojima upravni nadzor vrše organi uprave, sa tom predstavkom i prijedlogom se postupi u skladu sa ovlaštenjima organa uprave utvrđenim zakonom u vršenju upravnog nadzora, odnosno na način utvrđen ovim uputstvom.

POGLAVLJE II - PREDSTAVKE I PRIJEDLOZI UPUĆENI ORGANU IZVRŠNE VLASTI

Ukoliko je predstavka upućena organu izvršne vlasti, a odnosi se na rad organa uprave, odnosno na rad drugih organa i institucija nad kojima upravni nadzor vrše organi uprave, organ izvršne vlasti dostavlja je organu uprave, radi postupanja u skladu sa zakonom, uz obavezu da o načinu na koji je postupljeno dostavi povratnu informaciju, u roku od tri dana od dana postupanja.

Prijedlog upućen organu izvršne vlasti, ukoliko se odnosi na pitanja iz nadležnosti organa uprave, organ izvršne vlasti dostavlja organu uprave, sa uputom ili prijedlogom o načinu na koji organ uprave treba da postupi.

Po predstavlci ili prijedlogu koji se odnosi na rad izvršnog organa, izvršni organ postupi na način utvrđen uputstvom i shodno odredbama koje se odnose na postupanje komisije za predstavke i prijedloge.

POGLAVLJE III - PREDSTAVKE I PRIJEDLOZI UPUĆENI ORGANU ZAKONODAVNE VLASTI

Organ zakonodavne vlasti obrazuje komisiju za predstavke i prijedloge (u daljem tekstu: komisija), kao stalno radno tijelo, radi razmatranja i postupanja po predstavkama i prijedlozima koji se odnose na rad tog organa.

Aktom o obrazovanju komisije utvrđuje se sastav i broj članova komisije, poslovi i zadaci komisije, način obavljanja stručnih i administrativnih poslova za komisiju, kao i druga pitanja od značaja za rad komisije.

Za razmatranje predstavki i prijedloga 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.

Radi obezbjeđivanja ustavnosti i zakonitosti, kao i efikasnog ostvarivanja i zaštite prava i obaveza građana i pravnih lica, komisija prati stanje i pojave na koje se ukazuje u predstavkama i prijedlozima, analizira probleme i pitanja koja se s tim u vezi javljaju, te obavještava o tome nadležne organe i zauzima stav, odnosno daje preporuke tim organima.

Komisija podnosi Općinskom vijeću Ilijaš, najmanje jednom godišnje, izvještaj o svom radu, s ocjenom stanja i prijedlogom mjera.

Rad komisije je javan, u skladu sa zakonom.

Komisija saraduje sa komisijama obrazovanim na nivou Kantona, Grada i općina radi razmjene iskustava, preduzimanja zajedničkih aktivnosti, međusobnog obavještavanja i ostvarivanja međusobne pravne i druge pomoći, razmatranja pitanja koja se pokreću predstavkama i prijedlozima, praćenja pojava na koje predstavke i prijedlozi ukazuju i analiziranja uzroka tih pojava, zauzimanja stavova o tim pitanjima i o drugim pitanjima od zajedničkog interesa i međusobno se informišu.

Komisija razmatra predstavke i prijedloge na način i po postupku utvrđenom ovim uputstvom i poslovnikom o radu komisije.

Prije razmatranja predavka i prijedlog podliježu ispitivanju i provjeravanju nadležnosti organa za postupanje.

Ukoliko se predavka upućena komisiji odnosi na rad organa uprave, odnosno drugih organa i institucija nad kojima upravni nadzor vrše organi uprave, komisija je odmah dostavlja nadležnom organu uprave, radi postupanja u skladu sa zakonom.

Nadležni organ uprave dužan je da o načinu na koji je postupljeno s predstavkom obavijesti komisiju, u roku od tri dana od dana kad je po zakonu bio dužan da odgovori na predstavku.

Ako se predstavkom pokreće pitanje utvrđivanja odgovornosti lica na čiji se rad predavka odnosi, komisija je dostavlja organu/licu nadležnom za utvrđivanje odgovornosti tog lica, radi postupanja u skladu sa zakonom i o tom obavještava podnosioca.

Nadležni organ/lice dužan je obavijestiti komisiju i podnosioca o načinu na koji je postupljeno, u roku od tri dana od dana postupanja po predavci.

Ukoliko se prijedlog upućen komisiji odnosi na pitanja iz nadležnosti organa uprave, odnosno drugih organa i institucija nad kojima upravni nadzor vrše organi uprave ili organa izvršne vlasti, komisija ga dostavlja nadležnim organima, sa zahtjevom da ga razmotre i dostave komisiji sva potrebna obavještenja, podatke i svoj stav o pitanju o kojem se u prijedlogu radi, radi utvrđivanja stvarnog stanja i okolnosti koje su od značaja za pravilnu ocjenu prijedloga i postupanje po prijedlogu.

Na osnovu prikupljenih podataka, Komisija zauzima svoj stav i daje preporuku nadležnom organu u vezi s prijedlogom, o čemu istovremeno obavještava podnosioca.

U postupanju s prijedlogom, komisija zauzima stav, odnosno daje preporuku organu nadležnom za postupanje i o tome obavještava podnosioca.

Organ nadležan za postupanje dužan je uzeti u razmatranje stav, odnosno preporuku komisije i o preduzetim radnjama pismeno obavijestiti komisiju u što kraćem roku, ali ne dužem od 15 dana.

Kada postupak ispitivanja prijedloga, iz objektivnih razloga, traje duže, ili ukoliko je prijedlog složenijeg sadržaja, komisija je dužna da podnosioca predstavke obavještava o toku i fazama postupka i preduzetim mjerama neophodnim za okončanje postupka.

Ukoliko se predstavka ili prijedlog odnosi na pitanja iz nadležnosti komisije, komisija razmatra navode iznesene u predstavci, odnosno prijedlogu i odlučuje da li je za postupanje potrebno pribaviti dodatne informacije i podatke i od kojih organa i institucija, te određuje rok u kojem su ti organi i institucije dužni da komisiji dostave informacije i podatke.

Ako se u prijedlogu daje politička ili druga inicijativa od općeg interesa ili se ukazuje na postojanje problema od šireg značaja, komisija takvom prijedlogu daje prioritet u odnosu na druge prijedloge i taj prijedlog razmatra u što kraćem roku i, u saradnji sa nadležnim organima, razmatra opravdanost preduzimanja određenih mjera.

Ako se prijedlogom pokreće inicijativa za donošenje, izmjene ili dopune zakona, drugih propisa ili općeg akta, komisija upućuje inicijativu nadležnom organu, sa svojim stavom o opravdanosti te inicijative.

Organ je dužan da obavijesti pokretača inicijative i komisiju o svom stavu.

Ukoliko se predstavka i prijedlog odnose na pitanje koja su već bila predmet razmatranja komisije, ponovo se uzimaju u razmatranje samo ako su u toj predstavci ili prijedlogu iznesene nove činjenice ili ako komisija prilikom prethodnog razmatranja nije imala u vidu sve okolnosti od značaja za pravilnu ocjenu.

Ako podaci koji se dostavljaju ili u koje se vrši uvid predstavljaju državnu, službenu ili poslovnu tajnu, komisija je dužna da postupa u skladu sa propisima kojima su utvrđene te vrste tajni.

POGLAVLJE IV - SADRŽAJ OBRASCA, NAČIN PREDAJE I VRSTE PREDSTAVKI I PRIJEDLOGA

1.1. Forma i sadržaj Obrasca predstavke i prijedloga

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) preduzima 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.

Ukoliko podneseni zahtjev ne sadrži elemente predstavke i prijedloge, službenik za pritužbe je dužan da zahtjev proslijedi odgovarajućoj službi npr. službeniku za pristup informacijama i dr., uz obrazloženje i upute podnosiocu zahtjeva.

1.2. 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 i sastavni je dio ovog uputstva. 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 prijedlozi. Isto sanduče se koristi za ispitavanje stavova javnog mijenja 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 kontrolira, 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 anonimn, 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 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.

POGLAVLJE V - NAČINI ZAPRIMANJA I POSTUPANJE PO PREDSTAVKAMA I PRIJEDLOZIMA

1.1. Redovni način zaprimanja predstavke i prijedloga

Općinski načelnik ovlašćuje pisarnu (referenta za prijem podnesaka) da zaprima, vodi kontinuiranu integrisanu evidenciju predstavki i prijedloga, te Službenika za pritužbe (Šef stručne službe za zajedničke poslove) da vodi i prati proces rješavanja predstavki i prijedloga, i priprema tromjesečne izvještaje za javnost o pristiglim predstavkama i prijedlozima, kategoriji predstavki i prijedloga i njihovom statusu.

Obaveze i dužnosti administratora web aplikacije će se urediti posebnim aktom. Službenik za pritužbe prati provođenje korektivnih i preventivnih mjera na koje se Općinska uprava obavezala u odgovoru na predstavku, odnosno prijedlog, vodeći računa da se one sprovedu u predviđenom roku.

Samo službenik za pritužbe i njegov zamjenik imaju pravo da saslušaju građanina koji namjerava da podnese predstavku i prijedlog ili je podnosilac predstavke i prijedloge.

Službenik za pritužbe sastavlja tekst na propisanom obrascu za predstavke i prijedloge, ukoliko se radi o usmenoj predstavki i prijedlogu. Taj tekst će se građaninu pročitati i ako nema primjedbi, isti će potpisati u znak saglasnosti.

Rukovodioci službi unutar Općine i zaposleni službenici, su dužni građanina koji im se obrati s pritužbom uputiti službeniku za pritužbe.

Sve predstavke i prijedloge koje se upute kroz web aplikaciju se takođe upućuju službeniku za pritužbe, koji će ih registrovati u jedinstvenu bazu za predstavke i prijedloge, i dalje postupati po predviđenim procedurama.

1.2. Vanredni način zaprimanja predstavke i prijedloga

U **slučaju** očigledno neosnovane predstavke i prijedloga, koja je rezultat neznanja ili trenutnog emocionalnog stanja građanina, službenik za pritužbe treba da obavi razgovor sa istim. Razgovor treba da se odvija na principu postavljanja i davanja odgovora građaninu, da on sam uvidi neosnovanost predstavke i prijedloge. Ako građanin i nakon toga insistira na podnošenju predstavke i prijedloga, službenik za pritužbe dužan je sastaviti tekst predstavke i prijedloga iz kojeg se jasno vidi priroda i predmet predstavke i prijedloga, sa prijedlogom građanina za rješavanje problema i nastalih pojava.

Tekst predstavke i prijedloga, građanin mora pročitati i potpisati u znak saglasnosti sa navodima. Tako formulisana predstavka i prijedlog ulazi u dalju proceduru.

1.3. Nepotpune predstavke i prijedlozi

(1) U slučaju nepotpune predstavke i prijedloga upućene od strane poznatog podnosioca ili anonimnog podnosioca koji je naveo kontakt detalje, službenik za pritužbe upućuje zahtjev za kompletiranje informacija. Ukoliko ne dobije odgovor, službenik za

informacije prosljeđuje odgovor da je predstavka i prijedlog nekompletna i svakako je evidentira.

- (2) U slučaju nepotpune anonimne predstavke i prijedloga bez kontakt detalja podnosioca predstavke i prijedloga, službenik za pritužbe evidentira istu, i ne pokreće proces odgovora na predstavku i prijedlog, uz obrazloženje.

1.4. Postupanje po predstavkama i prijedlozima

Tekst predstavke i prijedloga upućen Općinskoj upravi svrstava se u jednu od kategorija: predstavka i prijedlog na stručnost, predstavka i prijedlog na ponašanje, predstavka i prijedlog na profesionalizam, predstavka i prijedlog na dostupnost, predstavka i prijedlog na sistem ili organizaciju uprave.

Tekst predstavke i prijedloga javnim preduzećima ili pružaocima usluga se kategorizuje prema javnom preduzeću, prema uslugama i prema nadležnostima za rješavanje problema.

Kada je predstavka i prijedlog upućena prema eksternim subjektima, službenik za pritužbe će obavijestiti građanina da odgovor na predstavku i prijedlog nije u nadležnosti lokalne uprave Općine, te da predstavka i prijedlog treba da bude prosljeđena nadležnoj instituciji/organizaciji/preduzeću, koji vrši usluge na teritoriji Općine.

Službenik za pritužbe može proslijediti predstavku i prijedlog nadležnim organima i o tome obavijestiti građanina, a ukoliko je zahtijevana hitnost u postupanju potrebno je uputiti građanina na druge dostupne i odgovarajuće mehanizme i procedure.

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 službenu 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.

1.5. Saopštavanje odgovora

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.

Ukoliko podnosilac nije zadovoljan odgovorom, a želi da ostane anonimna službenik za pritužbe će uputiti podnosioca da se obrati direktno organu uprave ili na neki od drugih načina propisanih ovim uputstvom.

1.6. 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 ovom 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.

POGLAVLJE VI - EVIDENCIJA PREDSTAVKI I PRIJEDLOGA, INFORMISANJE JAVNOSTI O PREDSTAVKAMA I PRIJEDLOZIMA I REZULTATIMA NJIHOVOG RJEŠAVANJA

1.1. Evidencija predstavki i prijedloga

Službenik pisarne će vršiti kontinuiranu evidenciju pristiglih predstavki i prijedloga, a službenik za pritužbe nadgledanje procesa predstavki i prijedloga, njihovog statusa i vršiti intervencije za poštovanje procedura i rokova i u slučaju nepoštivanja istih će obavijestiti Načelnika.

Službenik za pritužbe jednom sedmično otvara kutiju za pritužbe i upućene predstavke i prijedloge sa fotokopijom stranice, obrađuje i dostavlja na evidenciju u

skladu sa ovim uputstvom.

Službenik za pritužbe svakodnevno pregleda sadržaj knjige utisaka, dostavlja pisarni radi evidentiranja predstavke i prijedloge u jedinstvenu bazu za evidenciju predstavki i prijedloga i postupa u skladu sa ovim uputstvom.

Službenik za pritužbe zaprima predstavke i prijedloge od administratora web aplikacije, i od drugih odjeljenja i službi, dostavlja radi evidentiranja odmah po primitku u jedinstvenu bazu predstavki i prijedloga i postupa u skladu sa ovim uputstvom.

Službenik za pritužbe svaka tri mjeseca sačinjava izvještaj o broju i strukturi predstavki i prijedloga, kao i provedenim korektivnim i preventivnim mjerama i aktivnostima.

Sve nadležne službe i administratori elektronske komunikacije, uključujući administratora web aplikacije su dužni da sve pristigle predstavke i prijedloge pošalju na postupanje i protokolisanje službeniku za pritužbe.

1.2. Nadzor Načelnika o statusu rješavanja predstavki i prijedloga

Načelnik će svaki 6 (šest) mjeseci analizirati sve slučajeve predstavki i prijedloga u kojima nakon provedenog postupaka stranka nije bila zadovoljna i nije potpisao/la ili dao/la izjavu da je Općinska uprava ozbiljno shvatila predstavku i prijedlog i adekvatno postupila po njoj.

1.3. 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.

1.4. Obaveza izrade i distribucije vodiča za predstavke i prijedloge

(1) U skladu sa ovim Pravilnikom pripremit će se vodič za podnošenje predstavki i prijedloga, prijedloga, sugestija i pohvala.

(2) Vodič za podnošenje predstavki i prijedloga, prijedloga sugestija i pohvala, sadržavaće sve načine, procedure i prava u vezi sa podnošenjem predstavki i prijedloga i dobijanjem odgovora na istu i kontakt službenika za pritužbe.

(3) Vodič za podnošenje predstavki i prijedloga i obrazac za predstavke i prijedloge će biti prosljeđen mjesnim zajednicama i organizacijama civilnog društva/udruženjima koja zastupaju potrebe i interese osoba sa invaliditetom i drugih društvenih grupa koje imaju ograničen pristup internetu i/ili zgradi Općinske uprave.

(4) Na službenoj internet stranici Poveznica za predstavke i prijedloge građana sadrži: vodič za podnošenje predstavki i prijedloga, elektronski obrazac za ispunjavanje predstavki i prijedloga, kontakt adresu, email adresu i broj telefona

službenika za pritužbe, i link prema web aplikaciji 48 sati i dr.

1.5. Promocija prava građana na podnošenje predstavki i prijedloga

Općina se obavezuje da će promovirati načine podnošenja predstavki i prijedloga i da će sve potrebne informacije biti dostupne:

- U šalter sali, na Info-pultu i Oglasnoj ploči zgrade Općine;
- U prostorijama mjesnih zajednica i šalter sali javnih preduzeća čiji je osnivač Općina;
- Na službenoj internet stranici i putem web aplikacije, i biti će promovirana putem društvenih medija;
- Među organizacijama civilnog društva i udruženjima koji zastupaju potrebe i interese osoba sa invaliditetom i drugih društvenih grupa koje imaju ograničen i otežan pristup internetskoj stranici, zgradi Općine, internetu i informacijama;
- Putem radne grupe za Učešće građana, imenovanoj od strane Načelnika.

POGLAVLJE VII - ZAVRŠNE ODREDBE

Ovo uputstvo stupa na snagu danom donošenja i objavit će se na internet stranici Općine.

Datum: 31. 03. 2023
Broj: 0111-02-863/23



OPĆINSKI NAČELNIK
Akif Fazlić, dipl. ecc.



Podnosilac zahtjeva

Nadležna služba

Ime (ime oca) i prezime podnosioca

Kontakt adresa:

Prijemni pečat

Kontakt telefon:

e-mail adresa:

PREDMET: PREDSTAVKA/PRIJEDLOG

Izjava o predstavlci/prijedlogu

Opis nezadovoljstva ili sugestija sa relevantnim činjenicama

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) preduzima po toj predstavlci/prijedlogu

(Datum i mjesto podnošenja)

(Potpis podnosioca)

