

Na osnovu člana 43. a u vezi sa članom 80. Zakona o lokalnoj samoupravi («Službeni glasnik Republike Srpske», broj: 101/04), Načelnik opštine Šekovići,
d o n o s i

PRAVILNIK O rješavanju pritužbi

Član 1.

Ovim pravilnikom uređuje se način podnošenja i proces rješavanja pritužbi građana na službenike, usluge, proces i organizaciju Opštinske uprave Šekovići..

Član 2.

Načelnik opštine će ovlastiti radnika Opštinske uprave i njegovog zamjenika (u daljem tekstu: službenik za pritužbe) da prima pritužbe na usluge Opštinske administracije , sastavlja tekst pritužbe na osnovu razgovora sa nezadovoljnim građanima , prati tok rješavanja pritužbe i stara se da odgovor Opštinske uprave po pritužbi bude takav da zadovolji građanina.

Član 3.

Opština je dužna odgovoriti na pritužbu u roku od 30 dana od dana podnošenja pritužbe službeniku za pritužbe.

Član 4.

Tekst pritužbe treba da sadrži određene elemente:

- Opis okolnosti koje su dovele do nezadovoljstva sa svim relevantnim navodima i činjenicama,
- Prijedlog nezadovoljnog građanina za rješavanje datog problema (šta građanin očekuje da Opštinska uprava uradi po pitanju njegove pritužbe).

Od građanina će se izričito tražiti da se izjasni šta predlaže kao korektivnu akciju (akcija koja bi trebala da ukloni uzrok nezadovoljstva u tom konkretnom slučaju), a šta predlaže kao preventivnu akciju (akciju ili mjeru koja bi uklonila uzrok nezadovoljstva i u budućnosti).

Na prijedlogu preventivnih mjera se neće insistirati kod nezadovoljnog građanina .

Član 5.

Pritužbe će se podnositi u kancelariji pravne pomoći, koja se nalazi u sastavu šalter sale , kod službenika za pritužbe , i isključivo on ili njegov zamjenik će biti ovlašten da obavi razgovor i sastavi tekst pritužbe za dalje procesuiranje.

Član 6.

U slučaju kada podnosilac pritužbe ne želi da se u procesu otkrije njegov identitet , službenik za pritužbe će primjeniti sistem šifrovanja – kodiranja , koji će omogućiti da jedino službenik za pritužbe zna identitet podnosioca , dok će ostalim akterima u postupku njegov identitet ostati skriven.

Član 7.

U koliko se građanin sa svojom pritužbom obrati nekom drugom službeniku ili Načelniku , ovaj je dužan da nezadovoljnog građanina uputi na službenika za pritužbe.

Ako građanin insistira da svoju pritužbu saopšti načelniku odjeljenja ili Načelniku opštine , građanin će biti upućen na službenika za pritužbe, koji će nastojati da, čim je to moguće, obezbjedi prisustvo načelnika odjeljenja, odnosno Načelnika opštine tokom obavljanja razgovora i prijema pritužbe.

Član 8.

U koliko pritužba stigne poštom , ista će biti upućena službeniku za pritužbe. Ako takva pritužba sadrži kontakt podatke podnosioca, službenik za pritužbe će kontaktirati podnosioca i zatražiti od njega da dođe u šalter salu radi dodatnih informacija i formulisanja teksta pritužbe u smislu gore navedenih elemenata.

Član 9.

U koliko se građanin ne odazove na poziv službenika za pritužbe radi davanja dodatnih informacija, službenik za pritužbe pismeno obavještava građanina da u roku od 5 dana pismenim putem dostavi dodatne informacije ili da se u roku od 5 dana lično javi službeniku za pritužbe, a da će, u koliko stranka ne dostavi dodatne informacije ili se lično ne odazove na poziv , njegova pritužba biti riješena u okviru datih informacija ali da u tom slučaju uprava ne garantuje kvalitetan i zadovoljavajući odgovor.

Član 10.

U koliko je pritužba anonimna, službenik za pritužbe će procijeniti da li je sadržaj pritužbe dovoljno jasan i da li nalaže postupanje po pritužbi , u ovom slučaju će službenik za pritužbe zvesti pritužbu kao svoj vlastiti predmet (sam službenik nastupa kao podnosilac pritužbe).

Odgovor na anonimne , a osnovane pritužbe biće istaknut na oglasnoj tabli.

Član 11.

Na osnovu obavljenog razgovora sa nezadovoljnim građaninom , službenik za pritužbe će sastaviti jasan tekst pritužbe koja će sadržavati gore pomenute elemente koji će građanin pročitati ako na isti nema primjedbi, potpisati u znak saglasnosti .

Tako formulisana pritužba ulazi u dalju obradu , a službenik za pritužbe će zvesti pritužbu i svrstati je u odgovarajuće kategorije pritužbe:

- Pritužba na nestručnost službenika ,
- Pritužba na neprofesionalni odnos službenika (uslužnost, profesionalizam i odnos prema građanima),
- Pritužba na dostupnost radnika Uprave,
- Pritužba na određena pitanja oblikovanja procesa pružanja usluga (neophodnost pojedinih priloga u zahtjevu, faze u postupku koje bi se mogle obavljati paralelno i sl.) odnosno na organizaciju rada opštinske administrativne službe,
- Pritužba na organizaciju opštinske administrativne službe (pritužbe koje se ne odnose direktno na radnike i proces rješavanja).

Prve tri kategorije se uglavnom tiču pojedinaca, dok se četvrta kategorija tiče Pritužbi, sugestija na rad, sistem, procese, organizaciju Uprave u širem smislu a peta pritužba se ne odnosi direktno na radnike i proces rješavanja.

Član 12.

Kategorizovana pritužba se prosleđuje Načelniku opštine koji bi zatražio od načelnika odjeljenja, na čiji se djelokrug odnosi pritužba, da ispita navode iz pritužbe koja se odnosi na

konkretan slučaj u roku od 5 a najkasnije 10 dana, pripremi i dostavi odgovor Načelniku opštine uz prijedlog korektivnih i preventivnih akcija djelovanja.

Član 13.

Korektivne i preventivne akcije trebaju biti provedene u roku ne dužem od 30 dana od dana podnošenja pritužbi.

Nadležni načelnik bi evidentirao koje su to korektivne i preventivne akcije sa predviđenim datumom implementacije.

Član 14.

Na kolegiju načelnika sa pritužbom bi bili upoznati i ostali rukovodioci, tako da bi na osnovu takvog obavještenja , po potrebi bile određene preventivne mjere/akcije koje bi spriječile pojavu takvog nezadovoljstva u sličnim okolnostima i u drugim organizacionim jedinicama.

Član 15.

Načelnik opštine bi pripremljeni odgovor proslijedio službeniku za pritužbe, koji bi dalje ocijenio da li kvalitet odgovora , garantuje očekivanje građanina , u smislu da službenik za pritužbe pridobije uvjerenje građanina da je Uprava ozbiljno shvatila njegovu pritužbu i adekvatno postupila po istoj.

Član 16

Ako službenik za pritužbe ocijeni da odgovor ne sadrži sve elemente koji garantuju očekivanja građanina, službenik za pritužbe bi se obratio nadležnom načelniku («autoru» odgovora) i ukazao na nedostatke datog odgovora.

Ako na taj način službenik za pritužbe ne bi izdejstvovao izmenu odgovora , službenik za pritužbe bi proslijedio /eskalirao slučaj do načelnika opštine, koji bi bio u poziciji da preinači odgovor.

Odgovor Načelnika opštine je konačan.

Član 17.

U slučaju kad službenik za pritužbe nema primjedbe na pripremljeni odgovor Uprave pozvaće građanina i usmeno mu saopštiti i obrazložiti odgovor.

Ako je građanin zadovoljan datim obrazloženjem , službenik za pritužbe će mu uručiti odgovor u pismenoj formi, a od građanina zatražiti da potpiše «izjavu» kojom izražava svoje osjećanje da je Uprava ozbiljno shvatila njegovu pritužbu i adekvatno postupila po njoj.

Ako se građanin lično ne odazove na poziv službenika za pritužbe vezano za usmeno saopštavanje i obrazloženje odgovora, odgovor se šalje u pismenoj formi na naznačenu adresu , uz napomenu da se građanin može , ukoliko nije zadovoljan odgovorom , ponovo obratiti Upravi radi dopune odgovora.

Član 18.

Ako je građanin nakon saopštenja usmenog obrazloženja nezadovoljan odgovorom i postupkom Uprave , službenik za pritužbe mu neće uručiti odgovor u pismenoj formi već će se sa takvim odgovorom ponovo obratiti načelniku nadležnog odjeljenja i prenjeti mu stavove građanina s ciljem iznalaženja rješenja i odgovora koji bi zadovoljio građanina, a u slučaju neuspjeha na toj instanci slučaj bi proslijedio/eskalirao do nivoa načelnika opštine , čija bi odluka bila konačna.

Član 19.

Službenik za pritužbe će pratiti implementaciju korektivnih i preventivnih akcija na koje se Uprava obavezala u odgovoru na pritužbu, vodeći računa da se pomenute akcije ili mjere sprovedu u predviđenom roku.

Član 20.

Načelnik će periodično, svakih 6 mjeseci, koristeći program rješavanja pritužbi, vršiti analizu onih slučajeva pritužbi u kojima na kraju provedenog postupka građanin nije bio zadovoljan i nije potpisao «izjavu» da je Uprava ozbiljno shvatila pritužbu i adekvatno postupila po njoj.

Član 21.

Načelnik opštine će sam ili preko službenika za pritužbe pomoću programa rješavanja pritužbi dobijati periodične izvještaje svakih 6 mjeseci koji bi pokazivali učestalost i strukturu pritužbi, implementirane i neimplementirane korektivne i preventivne mjere i akcije, što bi sve bilo predmet analize u cilju iznalaženja strategije i pravca usmjeravanja opštinskih resursa u cilju poboljšanja usluga prema građanima i boljem mišljenju građana o Opštinskoj upravi.

Član 22.

Proces rješavanja pritužbi će se na prikladne načine publikovati u cilju podsticanja građana da slobodnije izražavaju svoje nezadovoljstvo radom Opštinske uprave.

Član 23.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u «Službenom glasniku opštine Šekovići».

Načelnik opštine Šekovići

Sokić dr Snežan