Na osnovu 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, 51/09), članka 36. Statuta Grada Čapljina ("Narodni list Grada Čapljina„ , broj: 4/2019), Gradonačelnik Čapljine, donio je:

PRAVILNIK

O NAČINU PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA PRITUŽBI GRAĐANA

POGLAVLJE I. OPĆE ODREDBE

Član 1.
(Predmet)

(1) Pravilnik o načinu podnošenja i rješavanje pritužbi građana (U daljem tekstu: Pravilnik) propisuje se način prijema i obrade pritužbi koje građani upućuju Gradskoj upravi grada Čapljine (U daljem tekstu: Gradska uprava), a koje se odnose na rad Gradske uprave, javnih poduzeća i institucija čiji je osnivač Grad Čapljina, poduzeća koja imaju ugovor sa Gradom za pružanje usluga i drugih organa.

Član 2.
(Supsidijarna primjena)

(1) 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).

Član 3.
(Rodna jednakost)

(1) Izrazi koji su u ovom Pravilniku radi preglednosti dati u jednom gramatičkom rodu bez diskriminacije se odnose i na muškarce i na žene.

Član 4.
(Definicije)

(1) Pojedini izrazi korišteni u ovom Pravilniku imaju sljedeća značenja:

Napomena- vrsta obraćanja u kojoj građanin pokazuje da ima stav o određenoj stvari, koja uz detaljno objašnjenje ne treba da bude predmet dodatnih analiza.
Preporuka.- vrsta obraćanja građanina koji je u načelu zadovoljan trenutnom situacijom, ali kojom, na osnovu svojih saznanja i iskustva predlaže određene aktivnosti i mjere za unapređenje rada jedinice lokalne samouprave, javnih preduzeća, i institucija čiji je osnivač grad i drugih organa.
Pritužba-vrsta obraćanja kojom građanin nije zadovoljan trenutnim stanjem te zahtjeva poduzimanje mjera radi promjene i unapređenje takvog stanja.

(2) Pritužbe mogu da se odnose na:
Gradsku upravu, institucije i organizacije čiji je osnivač Grad. Pritužbe građana se mogu odnositi na način rješavanja zahtjeva građana, procedure, ponašanje i stručnost zaposlenih prateće obaveze, pristupačnost informacijama, vremenske rokove, i dr.

Eksterne subjekte/javna poduzeća, više nivoe vlasti i njihove institucije (npr. ispostave zavoda, poreskih uprava, sudova i drugih institucija).

POGLAVLJE II. SUBJEKT PODNOŠENJA, SADRŽAJ OBRASCA, NAČIN PREDAJE, VRSTE PRITUŽBI

Član 5.
(Subjekt za podnošenje pritužbe)

(1) **Poznati podnosilac** – Gradskoj upravi je poznato ko je podnosilac pritužbe, i u skladu sa informacijom, službenik za pritužbe je u mogućnosti da detaljnije istraži pritužbu, te da obavijesti stranku o konačnom odgovoru na pritužbu, na način na koji je stranka naglasila u obrascu.

(2) **Anonimni podnosilac pritužbe**- Gradskoj upravi nije poznato ko je podnosilac pritužbe, ili podnosilac pritužbe naglašava da želi da ostane anoniman.

Član 6.
(Forma i sadržaj Obrasca pritužbe)

(1) Za proces dostavljanja pritužbi građanin ili službenik za pritužbe, koristi obrazac za pritužbe.
(2) Obrazac za pritužbe sadrži sljedeće elemente:

- Kontakt informacije građanina
- Vrsta obaćanja
- Uzrok pritužbe/prijedloga
- Prijedlog građanina za rješavanje ili konkretna očekivanja građanina u vezi sa aktivnostima i mjerama koje JLS poduzima po toj pritužbi.
- Mjesto i datum

(3) U izuzetnim slučajevima anonimnih pritužbi, ukoliko građanin ne želi da ostavi kontakt informacije, građanin će se pismenim putem izjasniti na koji način želi da se objavi javni odgovor na pritužbu.
(4) U slučajevima u kojima građanin ne dostavlja pritužbu u obrascu za pritužbe, uključujući eCitizen aplikaciju i pisma, službenik za pritužbe je dužan, ukoliko dostavljen zahtjev ima elemente pritužbe, da istu prenese u formu obrasca za pritužbe.
(5) Ukoliko podneseni zahtjev ne sadrži elemente pritužbe, službenik za pritužbe je dužan da zahtjev proslijedi odgovarajućoj službi npr. službeniku za pristup informacijama i dr., uz obrazloženje i upute podnosiocu zahtjeva.

Član 7.
(Način predaje pritužbi)

(1) **Pisana pritužba-** pisana pritužba se podnosi popunjavanjem propisanog obrasca. Obrazac za pritužbe je precizno definiran i sastavni je dio ovih procedura. Isti se nalazi u Šalter sali i može se dobiti kod službenika na Info-pultu.

(2) **Usmena pritužba-** usmena pritužba ostvaruje se osobnim obraćanjem ili telefonskim obraćanjem službeniku za prijem pritužbi. Pribilježena usmena pritužba tretirat će se kao pismena pritužba.

(3) **Kutija za komentare/sandučić za pritužbe-** kutija za komentare/sandučić za pritužbe 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 pritužbe. Otvaranje i sadržaj sandučića se upisuje u dnevnik otvaranja, a onda se prenosi na obrazac za pritužbe. 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 numerirane, 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 poduzimaju konkretne mjere za njihovo otklanjanje. Ukoliko se negativne konstatacije i ocjene eventualno odnose na rad uposlenika drugih kancelarija i odjeljenja Grada, konstatacija odnosno stranica u knjizi utisaka će se u cijelosti fotokopirati i kroz dostavnu knjigu proslijediti na ruke rukovoditelja odjeljenja na koje je ista naslovljena.

(5) **Pismo –** pismo je način podnošenja pritužbi, ako u sebi sadrži dovoljno informacija za popunjavanje obrasca za pritužbe. Pismo stvara obavezu organima uprave, odnosno nadležnoj službi na koju se pritužba 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 pošiljatelja pritužbe. U svom dopisu Grad, rukovoditelj odjeljenja će preko resornog službenika i preko službenika za pritužbe, može tražiti dopunu informacije. Ukoliko je u pritužbi nedovoljno informacija a podnosilac pritužbe je anoniman, rukovoditelj odjeljenja će preko resornog službenika, razmotriti mogućnost pokretanja procedure na osnovu raspoloživih informacija.

O prijemu pisma i svim preduzetim radnjama će se pismenim putem za 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, rukovoditelj odjeljenja će postupiti na isti način kao sa pismom, i preko resornog službenika i službenika za pritužbe, može zatražiti dodatne informacije. Sve pritužbe prispjele putem elektronske pošte se evidentiraju i upisuju u obrazac za pritužbe.

(7) **eCitizen aplikacija** u posebnom odjeljku za pritužbe/prijavu problema.

POGLAVLJE III.NAČINI ZAPRIMANJA PRITUŽBE, POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA

Član 8.
(Redovni način zaprimanja pritužbe)

(1) Gradonačelnik grada ovlašćuje, rukovoditelja službe opće uprave (*u daljem tekstu službenik za pritužbe*) da zaprima, vodi kontinuiranu integriranu evidenciju pritužbi, vodi i prati proces rješavanja pritužbi, i priprema tromjesečne izvještaje za javnost o pristiglim pritužbama, kategoriji pritužbi i njihovom statusu.
(2) Obaveze i dužnosti administratora eCitizen aplikacije će se urediti posebnim aktom.
(3) Službenik za pritužbe prati provođenje korektivnih i preventivnih mjera na koje se Gradska uprava obavezala u odgovoru na pritužbe, vodeći računa da se one sprovode u predviđenom roku.
(4) Samo službenik za pritužbe i njegov zamjenik imaju pravo da saslušaju građanina koji namjerava da podnese pritužbu ili je podnosilac pritužbe.
(5) Službenik za pritužbe sastavlja tekst na propisanom obrascu za pritužbe - podnesak pritužbe, ukoliko se radi o usmenoj pritužbi. Taj tekst će se građaninu pročitati i ako nema primjedbi, isti će potpisati u znak suglasnosti.
(6) Rukovodioci službi unutar Grada i zaposleni službenici, su dužni građanina koji im se obrati s pritužbom uputiti službeniku za pritužbe.
(7) Sve pritužbe koje se upute kroz eCitizen aplikaciju se takođe upućuju službeniku za pritužbe, koji će ih registrovati u jedinstvenu bazu za pritužbe, i dalje postupati po predviđenim procedurama.

Član 9.
(Vanredni načini zaprimanja pritužbe)

(1) U slučaju očigledno neosnovane pritužbe, 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 pritužbe. Ako građanin i nakon toga insistira na podnošenju pritužbe, službenik za pritužbe dužan je sastaviti tekst

pritužbe iz kojeg se jasno vidi priroda i predmet pritužbe, sa prijedlogom građanina za rješavanje problema i nastalih pojava.

(3) Tekst pritužbe, građanin mora pročitati i potpisati u znak saglasnosti sa navodima. Tako formulirana pritužba ulazi u dalju proceduru. Tekst pritužbe upućen Gradskoj upravi svrstava se u jednu od kategorija: pritužba na stručnost, pritužba na ponašanje, pritužba na profesionalnost, pritužba na dostupnost, pritužba na sistem ili organizaciju uprave.

(4) Tekst pritužbe javnim preduzećima ili pružateljima usluga se kategorizuje prema javnom poduzeću, prema uslugama i prema nadležnostima za rješavanje problema.

(5) Kada je pritužba upućena prema eksternim subjektima, službenik za pritužbe će obavijestiti građanina da odgovor na pritužbu nije u nadležnosti lokalne uprave Grada te da pritužba treba da bude proslijeđena nadležnoj instituciji/ organizaciji/poduzeću koji vrši usluge na teritoriji Grada. Službenik za pritužbe može proslijediti pritužbu 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.

Član 10.
(Nepotpune pritužbe)

(1) U slučaju nepotpune pritužbe 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 pritužba nekompletna i svakako je evidentira.

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

Član 11.
(Postupanje po pritužbama)

(1) 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.

(2) Nakon što zaprimi i kompletira pritužbu koja se odnosi na rad javnih preduzeća čiji je osnivač Grad, službenik za pritužbe proslijeđuje pritužbu rukovodiocima preduzeća ili ustanova, i ukoliko postoji, nadležnoj gradskoj službi koja je dužna da ispita navode pritužbe i u roku od 7 dana od prijema pritužbe pripremi odgovor na pritužbu .

(3) Ukoliko se na bilo koji način zaprimi pritužba koja zahtjeva hitnu intervenciju, nadležno poduzeće/institucija/pružatelj usluga je dužan da što ranije, a najkasnije nakon djelovanja sačini službenu evidenciju pritužbe i odgovor na istu, i da dokaze proslijedi službeniku za pritužbe, koji će istu evidentirati.

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

(5) Rukovoditelj nadležne službe je obavezan da na redovnom kolegiju gradonačelnika/redovnom kolegiju rukovoditelja upozna i ostale rukovodioce službi, kako bi po potrebi, na osnovu datog objašnjenja bile određene preventivne mjere koje će spriječiti pojavu nezadovoljstva/pritužbi i u drugim organizacijskim jedinicama lokalne uprave.

Član 12.
(Obrazlaganje odgovora)

(1) Ukoliko službenik za pritužbe nema primjedbi na dati odgovor, poziva stranku i obrazlaže odgovor.
(2) Nakon pružanja usmenog objašnjenja i odgovora od strane službenika za pritužbe, građanin, ukoliko je zadovoljan pruženim odgovorom, potpisuje izjavu kojom potvrđuje da je Gradska uprava ozbiljno shvatila pritužbu i po njoj adekvatno postupila.
(3) 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 datim odgovorom, ponovo obratiti organu uprave.
(4) Građanin koji podnese pritužbu putem eCitizen aplikacije, će biti obavješten i na eCitizen aplikaciji i putem redovnih procedura.
(5) Građanin koji podnese anonimnu pritužbu putem eCitizen aplikacije, će biti obavješten na aplikaciji eCitizen, te će se uputiti upit da li je zadovoljan odgovorom. Ukoliko građanin nije zadovoljan odgovorom, a želi da ostane anoniman službenik za pritužbe će uputiti građanina da se obrati direktno organu uprave ili na neki od drugih načina propisanih ovim Pravilnikom.

Član 13.
(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 rukovoditelju 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 gradonačelniku 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 rukovoditelju nadležne službe.
(4) Ukoliko građanin nije zadovoljan datim odgovorom i obrazloženjem, službenik za pritužbe mu ne uručuje odgovor u pisanoj formi nego se ponovo obraća rukovoditelju nadležne službe ili rukovoditelju poduzeća i traži odgovor koji bi zadovoljio građanina.
(5) Odgovori na pritužbe zaprimljeni putem eCitizen aplikacije također podliježu provjeri i ukoliko građanin i ne izrazi nezadovoljstvo odgovorom, a službenik za pritužbe smatra da odgovor nije zadovoljavajući, postupa se na isti način i prema procedurama definiranim u ovom članu.
(6) Ukoliko od rukovoditelja nadležne službe ili rukovoditelja poduzeća ne dobije odgovor u ostavljenom roku službenik za pritužbe se obraća gradonačelniku čija je odluka konačna.

POGLAVLJE IV. EVIDENCIJA PRITUŽBI, INFORMIRANJE JAVNOSTI O PRITUŽBAMA I REZULTATIMA NJIHOVOG RJEŠAVANJA

Član 14.
(Evidencija pritužbi)

(1) 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 će obavijestiti gradonačelnika.
(3) Službenik za pritužbe jednom tjedno otvara kutiju za pritužbe i upućene pritužbe sa fotokopijom stranice, obrađuje i evidentira u skladu sa ovim Pravilnikom.
(4) Službenik za pritužbe svakodnevno pregledava sadržaj knjige utisaka, evidentira pritužbe u jedinstvenu bazu za evidenciju pritužbi i postupa u skladu sa ovim Pravilnikom.
(5) Službenik za pritužbe zaprima pritužbe od administratora eCitizen aplikacije, i od drugih odjeljenja i službi, evidentira ih odmah po primitku u jedinstvenu bazu pritužbi i postupa u skladu sa ovim Pravilnikom.
(6) Službenik za pritužbe pravi izvještaj o broju i strukturi pritužbi, kao i provedenim korektivnim i preventivnim mjerama i aktivnostima.
(7) Sve nadležne službe i administratori elektronske komunikacije, uključujući administratora eCitizen aplikacije su dužni da sve pristigle pritužbe pošalju na postupanje i kontroliranje službeniku za pritužbe.

Član 15.
(Nadzor gradonačelnika o statusu rješavanja pritužbi)

Gradonačelnik će analizirati sve slučajeve pritužbi u kojima nakon provedenog postupaka građanin nije bio zadovoljan i nije potpisao/ili dao izjavu da je Gradska uprava ozbiljno shvatila pritužbu i adekvatno postupila po njoj.

Član 16.
(Informiranje javnosti o pritužbama i rezultatima njihovog rješavanja)

(1)Na oglasnoj ploči Gradske uprave objavljuju se statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja, a isti će se prezentirati i analizirati na sjednicama kolegija gradonačelnika.
(2)Statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja se objavljuju i na službenoj internetskoj stranici grada, u posebnoj, lako dostupnoj poveznici za pritužbe građana.
(3) Statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja se objavljuju i u eCitizen aplikaciji.

Član 17.
(Obveza izrade i distribucije vodiča za pritužbe)

(1) U skladu sa ovim Pravilnikom pripremit će se vodič za građane za podnošenje pritužbi, prijedloga, sugestija i pohvala.
(2) Vodič za građane za podnošenje pritužbi, prijedloga sugestija i pohvala, sadržavaće sve načine, procedure i prava u vezi sa podnošenjem pritužbi i dobijanjem odgovora na istu i kontakt službenika za pritužbe.
(3) Vodič za građane za podnošenje pritužbi i obrazac za pritužbe će biti proslijeđen 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 Gradske uprave.
(4) Na službenoj internetskoj stranici Poveznica za pritužbe građana sadrži: vodič za građane za podnošenje pritužbi, elektronski obrazac za ispunjavanje pritužbi, kontakt adresu, email adresu i broj telefona službenika za pritužbe, i link prema eCitizen aplikaciji i aplikaciji 48 sati idr.

Član 18.
(Promocija prava građana na podnošenje pritužbi)

(1) Gradska uprava se obavezuje da će promovirati načine podnošenja pritužbi i da će sve potrebne informacije biti dostupne:

- U šalter sali, na Info-pultu i Oglasnoj ploči zgrade Gradske uprave;
- U prostorijama mjesnih zajednica i šalter sali javnih preduzeća čiji je osnivač Grad;
- Na službenoj internet stranici i putem eCitizen 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 Gradske uprave, internetu i informacijama;
- Putem radne grupe za Učešće građana, imenovanoj od strane gradonačelnika.

POGLAVLJE V. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 19.

(Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Narodnom listu Grada Čapljine".

Broj GN:152/23

Datum: 22. ožujak, 2023. godine

GRADONAČELNIK

dr. Smiljan Vidić