

На основу члана 59. а у вези са чланом 82. став 3. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник Републике Српске“ број: 97/16), и члана 60. а у вези са чланом 77. Статута Града Добој („Службени гласник Града Добој“ број: 1/17), Градоначелник Града Добој доноси:

П Р А В И Л Н И К

о поступању по упитима, сугестијама или притужбама грађана, привредних лица и других организација

Члан 1.

Овим Правилником уређују се поступци и процедуре по упитима, сугестијама или притужбама из дјелокруга рада Градске управе Града Добој, које упућују грађани, привредни субјекти или друге организације (у даљем тексту подносилац поднеска).

Члан 2.

(1) Упити, сугестије или притужбе, у смислу овог Правилника подразумијевају све поднеске упућене Граду Добој електронским или поштанским путем, а садржај истих произилази из дјелокруга рада Градске управе Града Добој, односно из начина пружања јавних услуга.

(2) Градоначелник ће именовати службеника и овластити га да заприма и прикупља поднеске из претходног става, прати ток рјешавања поднеска и стара се да одговор по поднеску буде такав да задовољи подносиоца.

Члан 3.

(1) Поднесак из члана 2. треба најмање да садржи:

- 1) Контакт информације подносиоца поднеска
- 2) Датум
- 3) Садржај и предмет притужбе, сугестије или упита
- 4) Приједлог подносиоца поднеска за рјешавање датог проблема (само код притужби или сугестија)

(2) Поднесак се може прослиједити на један од следећих начина:

- 1) Путем званичне интернет презентације Града Добој, у одјељку Питања и сугестије која се налази на интернет адреси <https://doboј.gov.ba/kontakt/pitanja-i-sugestije>

- 2) Путем званичне електронске поште, слањем упита на **info@doboј.gov.ba**
- 3) Путем поште, достављањем поднеска на адресу **Хиландарска 1, 74000 Добој** или директном предајом у пријемној канцеларији на истоименој адреси или коришћењем тзв. кутије/сандучета за коментаре
- 4) За пријављивање проблема у области комуналних дјелатности могућа је и примјена „Система 72 часа“, којим је отворена могућност грађанима да пријављују идентификоване проблеме на подручју Града, а исти се у року од 72 часа шаљу на обраду и поступање у складу са односним прописима из области комуналних дјелатности и комуналне полиције. Интернет адреса апликације „Систем 72 часа“ је **<https://72h.doboј.gov.ba>**

(2) По запримању поднеска, овлаштени службеник ће упутити исти у даљу обраду, уколико оцијени да садржи све елементе, а у случају некомплетности поднеска исти се враћа подносиоцу на допуну.

Члан 4.

(1) Комплетни поднесци се прослијеђују надлежним руководиоцима основних организационих јединица Градске управе (начелницима одјељења или служби, односно, осталим руководиоцима самосталних организационих јединица), који у сарадњи са Кабинетом Градоначелника обрађују поднесак и припремају одговор, а у случају основаности притужбе предлажу корективне активности које такође наводе у одговору на поднесак.

(2) У случају неоснованости поднеска (сугестија или притужби), из разлога недовољног познавања материје или других разлога, одговор на исти биће сачињен на начин да подносиоцу поднеска појасни прописану процедуру, односно да исти из одговора и сам увиди неоснованост своје сугестије или притужбе.

(3) Рок за достављање одговора на поднеске достављене поштом, електронском поштом и путем сандучета за коментаре је 60 дана и рачуна се од дана пријема комплетног поднеска.

(4) Рок за достављање одговора на поднесак достављен путем „Система 72“ је 72 сата и рачуна се од дана пријема поднеска.

Члан 5.

(1) Овлаштени службеник из члана 2. става 2 овог Правилника води евиденцију пристиглих поднесака.

(2) Уколико се подносилац поднеска, у смислу овог Правилника, обрати неком другом службенику / начелнику, исти су дужни да о томе обавијесте овлаштеног службеника.

Члан 6.

За припрему одговора на поднеске које садрже примједбе на рад службеника Градске управе, односно приликом оцјене квалитета пружања јавне услуге у одређеној области биће разматрани сљедећи критерији:

- 1) брзо дјеловање, без непотребног одлагања
- 2) правилно поступање, поступање у складу са законом и осталим правилима која регулишу њихова овлаштења
- 3) пажљиво поступање – дужна професионална пажња, имајући у виду старосну доб корисника услуга, њихову способност да разумију често сложена правила, њихову евентуалну инвалидност, приватност и повјерљивост
- 4) пружање помоћи, поједностављењем поступка, образаца и информација о правима и услугама, те давање јасних и прецизних података о роковима и условима који могу резултирати губитком неког права
- 5) одговорно поступање
- 6) равноправно понашање, третирање људи у сличним околностима на исти начин
- 7) избјегавање предрасуда због боје коже, пола, брачног стања, етничког поријекла, културе, језика, вјероисповијести и других опредјељености, ставова, репутације или предрасуда због статуса или из било којег другог разлога.

Члан 7.

Одговор на поднесак припрема руководиоца надлежне организационе јединице Градске управе, у сарадњи са Кабинетом Градоначелника, а потписује Градоначелник Града Добој у форми обавјештења подносиоцу поднеска.

Члан 8.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Града Добој“.

Број: 02-022-1557/17

Датум: 21 . 07 . 2017.



ГРАДОНАЧЕЛНИК

Обрен Петровић