Na temelju članka 65. Zakona o organizaciji tijela uprave u Županiji Zapadnohercegovačkoj („Narodne novine ŽZH”, broj: 9/06 i 6/20) i članka 132. Statuta Grada Ljubuškog (''Službeni glasnik Grada Ljubuškog'', broj: 6/19), Gradonačelnik Grada Ljubuškog d o n o s i

**PRAVILNIK**

**o načinu podnošenja i rješavanja pritužbi građana u Jedinstvenom gradskom tijelu uprave Grada Ljubuškog**

**OPĆE ODREDBE**

**Članak 1.**

Ovim Pravilnikom o načinu podnošenja i rješavanja pritužbi građana u Jedinstvenom gradskom tijelu uprave Grada Ljubuškog (u daljnjem tekstu: Pravilnik) propisuju se način prijema i obrade pritužbi koje građani upućuju Jedinstvenom gradskom tijelu uprave Grada Ljubuškog (u daljnjem tekstu: Gradu), a koje se odnose na rad gradske uprave, javnih ustanova i javnih poduzeća čiji je osnivač Grad Ljubuški

**Članak 2.**

U svim pitanjima koja nisu propisana ovim Pravilnikom postupa se prema odredbama Zakona o upravnom postupku FBiH("SI. novine FBiH", br. 2/98, 48/99 i 61/22).

**Članak 3.**

1. Pojedini izrazi korišteni u ovom Pravilniku imaju sljedeća značenja:

**Preporuka** - vrsta obraćanja građanina koji je u načelu zadovoljan trenutnom situacijom, ali kojom, na temelju svojih saznanja i iskustva predlaže određene aktivnosti i mjere za unapređenje rada jedinice lokalne samouprave, javnih poduzeća i institucija čiji je osnivač grad i drugih tijela.

**Pritužba** - vrsta obraćanja kojom građanin nije zadovoljan trenutnim stanjem te zahtjeva poduzimanje mjera radi promjene i unapređenje takvog stanja

Pritužbe se mogu odnositi 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, poreznih uprava, sudova i drugih institucija).

**SUBJEKT PODNOŠENJA, SADRŽAJ OBRASCA, NAČIN PREDAJE, VRSTE PRITUŽBI**

**Članak 4.**

(1) Poznati podnositelj - Gradskoj upravi je poznato tko je podnositelj pritužbe, i u skladu sa informacijom, službenik za pritužbe je u mogućnosti detaljnije istražiti pritužbu, te obavijestiti stranku o konačnom odgovoru na pritužbu, na način na koji je stranka naglasila u obrascu.

(2) Anonimni podnositelj pritužbe- Gradskoj upravi nije poznato tko je podnositelj pritužbe, ili podnositelj pritužbe naglašava da želi ostati anoniman.

**Članak 5.**

(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 obraćanja

- 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 ostaviti 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, istu prenijeti u formu obrasca za pritužbe.

(5) Ukoliko podneseni zahtjev ne sadrži elemente pritužbe, službenik za pritužbe je dužan zahtjev proslijediti odgovarajućoj službi npr. službeniku za pristup informacijama i dr., uz obrazloženje i upute podnositelju zahtjeva.

**Članak 6.**

(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 Pisarnice.

(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 ploče. U centru za pružanje usluga građanima/Šalter sali nalazi se adekvatan prostor (stol ili pult) gdje su osigurani 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. Isti sandučić se koristi za ispitivanje 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 tijelima uprave, odnosno nadležnoj službi na koju se pritužba odnosi, da, u što je moguće kraćem roku, a najkasnije u roku od tri (3) dana izda pisani odgovor i proslijedi ga na adresu poznatog pošiljatelja pritužbe. U svom dopisu Grad, odnosno pomoćnik Gradonačelnika preko resornog službenika i preko službenika za pritužbe, može tražiti dopunu informacija. Ukoliko je u pritužbi nedovoljno informacija, a podnositelj pritužbe je anoniman, pomoćnik Gradonačelnika će preko resornog službenika, razmotriti mogućnost pokretanja procedure na temelju raspoloživih informacija. O prijemu pisma i svim poduzetim 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, pomoćnik Gradonačelnika 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.

**NAČINI ZAPRIMANJA PRITUŽBE, POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA**

**Članak 7.**

(1) Gradonačelnik ovlašćuje Pomoćnika gradonačelnika za branitelje iz Domovinskog rata, opću upravu, društvene djelatnosti i zajedničke poslove (u daljnjem 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 provode u predviđenom roku.

(4) Samo službenik za pritužbe i njegov zamjenik - imaju pravo saslušati građanina koji namjerava podnijeti pritužbu ili je podnosilac pritužbe.

(5) Službenik za pritužbe sastavlja tekst na propisanom obrascu za pritužbe – podnesak pritužbe, koliko se radi o usmenoj pritužbi. Taj tekst će se građaninu pročitati i ako nema primjedbi, isti će potpisati u znak suglasnosti.

(6) Rukovoditelji 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 također upućuju službeniku za pritužbe, koji će ih registrirati u jedinstvenu bazu za pritužbe, i dalje postupati po predviđenim procedurama.

**Članak 8.**

(1) U slučaju očigledno neutemeljene pritužbe, koja je rezultat neznanja ili trenutnog emocionalnog stanja građanina, službenik za pritužbe treba obaviti razgovor sa istim. Razgovor se treba odvijati na principu postavljanja i davanja odgovora građaninu, kako bi on sam uvidio neosnovanost pritužbe. Ako građanin i nakon toga inzistira 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.

(2) Tekst pritužbe, građanin mora pročitati i potpisati u znak suglasnosti 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 sustav ili organizaciju uprave.

(3) Tekst pritužbe javnim poduzećima ili pružateljima usluga se kategorizira prema javnom poduzeću, prema uslugama i prema nadležnostima za rješavanje problema.

(4) 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 biti proslijeđena nadležnoj instituciji/ organizaciji/poduzeću koji vrši usluge na području Grada. Službenik za pritužbe može proslijediti pritužbu nadležnim tijelima i o tome obavijestiti građanina, a ukoliko je zahtijevana hitnost u postupanju potrebno je uputiti građanina na druge dostupne i odgovarajuće mehanizme i procedure.

**Članak 9.**

(1) U slučaju nepotpune pritužbe upućene od strane poznatog podnositelja ili anonimnog podnositelja 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 podnositelja pritužbe, službenik za pritužbe evidentira istu, i ne pokreće proces odgovora na pritužbu, uz obrazloženje.

**Članak 10.**

(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 poduzeća čiji je osnivač Grad, službenik za pritužbe proslijeđuje pritužbu rukovoditeljima poduzeća ili ustanova, i ukoliko postoji, nadležnoj gradskoj službi koja je dužna ispitati navode pritužbe i u roku od 7 dana od prijema pritužbe pripremiti odgovor na pritužbu.

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

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

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

**Članak 11.**

(1) Ukoliko službenik za pritužbe nema primjedbi na dani 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 tijelu 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 je li zadovoljan odgovorom. Ukoliko građanin nije zadovoljan odgovorom, a želi ostati anoniman službenik za pritužbe će uputiti građanina da se obrati izravno tijelu uprave ili na neki od drugih načina propisanih ovim Pravilnikom.

**Članak 12.**

(1) Ukoliko službenik za pritužbe utvrdi da dani odgovor ne sadrži sve elemente s 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 dani odgovor ne sadrži sve elemente s kojima će stranka biti zadovoljna, predmet se ponovo vraća rukovoditelju nadležne službe.

(4) Ukoliko građanin nije zadovoljan danim 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 članku.

(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.

**EVIDENCIJA PRITUŽBI, INFORMIRANJE JAVNOSTI O PRITUŽBAMA I REZULTATIMA NJIHOVOG RJEŠAVANJA**

**Članak 13.**

(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 sve pristigle pritužbe poslati na postupanje i kontroliranje službeniku za pritužbe.

**Članak 14.**

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

**Članak 15.**

(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.

**Članak 16***.*

(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, sadržavat će sve načine, procedure i prava u vezi sa podnošenjem pritužbi i dobivanjem 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 i dr.

**Članak 17**.

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

- U Šalter sali i na Oglasnoj ploči zgrade Gradske uprave;

- U prostorijama mjesnih zajednica i Šalter salama javnih poduzeća i ustanova 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 sudjelovanje građana, imenovanoj od strane gradonačelnika.

**ZAVRŠNE ODREDBE**

**Članak 18.**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u Službenom glasniku Grada Ljubuškog.

Broj: 02-02-3090/23

Ljubuški, 20. studenog 2023. godine

Gradonačelnik

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vedran Markotić