



Governance Accountability Project
Projekat upravne odgovornosti

UVOĐENJE PROCEDURA PRITUŽBI U GAPOVIM PARTNERSKIM OPŠTINAMA



Kingdom of the Netherlands

UVOĐENJE PROCEDURA PRITUŽBI U GAPOVIM PARTNERSKIM OPŠTINAMA

Mišljenja koja su izražena u ovoj publikaciji predstavljaju isključivo mišljenje autora, i ne moraju nužno odražavati stavove Američke agencije za međunarodni razvoj, Vlade Sjedinjenih Američkih Država, Švedske agencije za međunarodni razvoj i saradnju, Vlade Švedske ili Vlade Kraljevine Holandije.

SADRŽAJ

1. Uvod

2. Pravni okvir

3. Analiza pritužbi

3. A. Vrste pritužbi

3. B. Vrste podnošenja pritužbi

3. C. Ciljane grupe pritužbi

4. Procedure za rješavanje pritužbi

5. Diagram procedure za rješavanje pritužbi

Prilog 1 Novi model odnosa između opštine i građana - Korisnički orijentisane usluge

Prilog 2 Vodič za dobro postupanje javnih službenika Ured Ombudsmana

Prilog 3 Procedure za rješavanje pritužbi građana u opštini Novo Sarajevo

Prilog 4 Obrazac za pritužbe

Prilog 5 Obrazac za prijem odgovora na pritužbu

1. Uvod

Namjera ove publikacije je da pruži detaljne informacije neophodne za uvođenje procedura za prigovore, pritužbe, preporuke i sl. (u daljnjem tekstu pritužbe) u GAP-ovim partnerskim opštinama. Napravljena je na iskustvima projekta USAID-LSGRP te njegovih partnera, te modifikovana iskustvima prikupljenim u procesu uspostavljanja različitih centara za usluge građanima u Bosni i Hercegovini i okruženju, uspostavljenih bilo donatorskim sredstvima bilo lokalnim inicijativama sa ciljem pružanja bolje usluge građanima. Štaviše, koristeći princip orijentisanosti na korisnika usluga pri organizaciji opštinskih usluga opština promoviraju inovativnu, efikasnu i transparentnu lokalnu vlast. Precizno definisane procedure koje obezbjeđuju adekvatnu, pravovremenu i profesionalnu reakciju na različite oblike građanskih pritužbi su važan dio modernog, na korisnika orijentisanog, centra za pružanje usluga građanima.

Ova publikacija je podijeljena na osnovni tekst i priloge. Osnovni tekst obrađuje analizu pritužbi te predstavlja različite oblike procedure koje opština može koristiti kada odgovara na građanske pritužbe. U prilogima donosimo dokumente: "Korisnički orijentisane usluge", "Vodič za dobro postupanje javnih službenika - Ured Ombudsmana", "Predlog procedure za rješavanje pritužbi građana u opštini, kao i predložene nacрте" i "Obrazac za pritužbe te Obrazac za prijem odgovora na pritužbu".

2. Pravni okvir

Procedure za pritužbe su i zakonska obaveza i u Federaciji Bosne i Hercegovine i u Republici Srpskoj. U Federaciji BiH novi Zakon o principima lokalne samouprave ("Sluzbene novine Federacije BiH" broj 49 od 30.08.2006.), u poglavlju IX. NEPOSREDNO UCESTVOVANJE GRADANA U ODLUCIVANJU U JEDINICAMA LOKALNE SAMOUPRAVE, te konačno u članu 46 kaže: *"Organi jedinica lokalne samouprave dužni su da omoguće 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 kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.*

Na podnesene podneske i pritužbe organi jedinica lokalne samouprave dužni su da građanima i pravnim licima daju odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili podneska."

U RS Zakon o lokalnoj samoupravi ("Službeni list RS" broj 101 od 11.11.04.), u poglavlju VI. JAVNOST RADA ORGANA LOKALNE SAMOUPRAVE, u članu 80 kaže: *"Organi jedinice lokalne samouprave dužni su omogućiti fizičkim i pravnim licima podnošenje prigovora i pritužbi na rad organa jedinica lokalne samouprave, kao i na nepravilan odnos službenika administrativne službe kada im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa, ili izvršavanja svojih dužnosti.*

Na podnesene prigovore i pritužbe načelnik opštine ili gradonačelnik, dužni su fizičkim i pravnim licima dati odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili pritužbe.

Prigovore, odnosno pritužbe na rad načelnika opštine, odnosno gradonačelnika, razmatra skupština opštine, odnosno skupština grada, i o njima zauzima stav."

3. Analiza pritužbi

Analiza pritužbi identificira različite vrste, metode i ciljane grupe pritužbi koje se mogu javiti u svakodnevnom radu opštinske administracije. Na osnovu analize date su preporuke koju proceduru primjeniti za svaki navedeni slučaj.

3. 1. Vrste pritužbi

Obraćanje stranke može biti kategorizirano u skladu sa stepenom zadovoljstva stranke trenutnim statusom predmeta pritužbe.

Napomena je vrsta obraćanja u kojoj stranka pokazuje da ima stav o određenoj stvari. U slučaju da se nečija napomena primjeti, stranci treba ponuditi da je detaljnije pojasni kako bismo istu mogli svrstati kao pritužbu ili kao preporuku. Ukoliko nije detaljnije pojašnjena napomena stranke ne treba da bude predmet dodatnih analiza od strane organa uprave.

Preporuka je vrsta obraćanja gdje je stranka u načelu zadovoljna trenutnom situacijom ali u skladu sa svojim iskustvom i znanjem predlaže akcije koje to mogu unaprijediti.

Pritužba je vrsta obraćanja kod koje stranka nije zadovoljna trenutnim stanjem te zahtjeva akciju kako bi se isto promijenilo.

U daljem tekstu riječ pritužba će se koristiti i za pritužbu i za preporuku.

U skladu sa izvorom pritužbu može uputiti:

Poznati podnosilac - vlastima je poznato ko je podnosilac pritužbe. U skladu sa ovom informacijom službenik koji se bavi pritužbom je u mogućnosti da detaljnije istraži pritužbu te da obavijesti stranku o konačnom odgovoru na pritužbu;

Anoniman podnosilac - vlastima nije poznato ko je podnosilac pritužbe. Pritužbu treba tretirati jednako kao i pritužbu sa poznatim podnosiocem. Nije moguće tražiti detaljnija pojašnjenja a odgovor na pritužbu treba javno oglasiti postojećim mehanizmima komunikacije sa građanima.

3. 2 Načini podnošenja pritužbi

Različite stranke mogu težiti različitim metodama pri obraćanju vlastima. Dok se pojedine stranke ne ustručavaju da se direktno obrate opštinskim vlastima te jasno obrazlože uzroke svoje zabrinutosti sa svim neophodnim detaljima, drugi više vole da ne budu izloženi te da se eksponiraju što je manje moguće. Vlasti moraju tražiti komentare i

jednih i drugih. Stoga različite metode za podnošenje pritužbi treba da budu na raspolaganju. Neke od njih, najčešće korištene, su navedene u daljnjem tekstu.

Pisana pritužba na standardnom obrascu je najefikasniji način prikupljanja pritužbi. Obrazac za pritužbe treba biti precizno definisan od strane opštinskih vlasti tako da su sve informacije neophodne za procesiranje pritužbe na raspolaganju (kao kontakt informacije, učestalost obraćanja stranke, opis pritužbe, kontakti službenika za pritužbe...) te pritužba može biti procesuirana putem sistema za elektronsko praćenje dokumenata.

Kutija za komentare je česta metoda za prikupljanje stavova građana u opštinama. Da bi bila potpuno funkcionalna mora biti smještena na vidljivom mjestu, gdje sve stranke imaju nesmetan pristup (centar za pružanje usluga građanima), sa odgovarajućim prostorom u blizini gdje se mogu naći papir i olovka te pritužba upisati sa potrebnom diskrecijom. Kutija treba biti pod ključem i samo određena osoba treba biti ovlašten da je otvara. Vrijeme otvaranja treba biti unaprijed definisano te se otvaranje i sadržaj kutije trebaju upisati u dnevnik otvaranja a onda prenijeti na obrazac za pritužbe. Ista kutija se može koristiti i za istraživanja stavova građana. U tom slučaju odgovarajući upitnici trebaju biti na raspolaganju strankama. Najveći problemi pri korištenju kutije za komentare su da je većina obraćanja anonimno te detaljnija pojašnjenja nisu moguća.

Knjiga utisaka (poznata i kao knjiga žalbi) je također često korišten metod u opštinama. Pravila postavljanja su ista kao i kod kutije za komentare. Kod upotrebe je veoma važno da su starnice numerisane - te u slučaju negativnih komentara niko ne može iskinuti cijelu stranicu. Sadržaj treba redovno pregledati te pritužbe evidentirati u dnevnik te prenijeti na obrazac za pritužbe.

Usmene pritužbe (lično ili telefonom) se često koriste od strane stranaka ali opštinske vlasti rijetko imaju definisan način da ih zabilježe. Kad god je to moguće verbalne pritužbe se trebaju upisati u obrazac za pritužbe od strane opštinskog službenika - službenika za pritužbe. Kada je pribilježena, usmena pritužba se tretira kao pisana pritužba.

Pismo se takođe može koristiti kao metoda pritužbe. Ako su u pismu na raspolaganju sve informacije za popunjavanje obrasca za pritužbe može se krenuti odmah sa procedurom a u koliko nisu kod poznate starnke se može tražiti dopuna informacija ili ako je stranka nepoznata prodedura se može poktenuti na osnovu raspoloživih informacija.

Elektronska pošta (e-mail) se može takođe koristiti za pritužbe i važe ista pravila kao i kod pisma. Bilo bi dobro kada bi samo za pritužbe bila na raspolaganju posebna e-mail adresa, oglašena na vidnom mjestu u šalter sali (npr. oglasnoj ploči), odnosno web stranici opštine, ukoliko ista postoji. Sve pritužbe prispjele putem elektronske pošte treba evidentirati i upisati u obrazac za pritužbe.

Dužnost je opštinske vlasti da upozna stranke sa različitim metodama podnošenja pritužbi koje su na raspolaganju istima.

3.3 Ciljane grupe na koje se pritužbe odnose

Na koga se pritužbe odnose? Građani često vide opštinu kao jedini nivo vlasti sa kim bi trebali imati posla te se može očekivati da se pritužbe prispjele u opštinu odnose na sasvim druge institucije. U nastavku je lista nekih potencijalnih ciljnih grupa na koje se odnose pritužbe te prijedlog kako se odnositi u pojedinim slučajevima.

Opština i njene usluge su česta meta pritužbi građana. Ipak postoji čitav niz podgrupa na koje se pritužba odnosi kao opštinska uprava, usluge građanima, njihova organizacija, procedure, ponašanje uposlenika, znanje uposlenika, prateći obrasci, pristupačnost informacija itd. Bilo koja pritužba koja se odnosi n anavedeno treba biti priobilježena u obrazac za pritužbe, unešena u sistem za elektrono praćenje dokumenata te procesuirana u skladu sa važećom opštinkom procedurom.

Opštinske institucije i javna preduzeće (biblioteke, centri za socialni rad, obdaništa, komunalna preduzeća) u nadležnosti opštine bi trebala uspostaviti interne procedure za pritužbe kad god je to moguće. U svakom slučaju, pritužbe na njihov rad bi se trebale analizirati od strane nadležnog opštinskog organa te proslijediti upravi ciljane institucije. Takođe, stranku treba upoznati se aktivnostima koje opština poduzima. Opština mora obezbijediti da ciljana institucija adekvatno odgovori stranci na pritužbu u zadovoljavajućem vremenskom okviru.

Eksterni subjekti Dok opštinske vlasti imaju kontrolu nad internim procedurama te opštinskim institucijama i javnim preduzećima, malo toga mogu uraditi kada je pritužba upućena višem organu vlasti ili njihovim institucijama. Kada je pritužba stranke upućena višim organima vlasti ili njihovim institucijama, sudovima, javnim preduzećima međunarodnoj zajednici ili bilo kom drugom potencijalnom subjektu pritužbe, opštinske vlasti moraju proslijediti pritužbu u nadležnu instituciju sa svim raspoloživim informacijama te obavijestiti stranku da odgovor na pritužbu nije u nadležnosti opštine. Nedležna eksterna institucija procesira pritužbu u skladu sa svojim internim procedurama.

4. Proces rješavanja pritužbi

Načelnik opštine će imenovati **službenika za pritužbe** i ovlastiti ga da zaprima i prikuplja pritužbe na rad opštinske uprave; sastavlja tekst pritužbe u slučaju da se radi o usmenoj pritužbi, na osnovu razgovora sa nezadovoljnim građaninom; prati tok rješavanja pritužbe i stara se da odgovor uprave po pritužbi bude takav da zadovolji građanina u većini slučajeva.

4.1 Obrazac za pritužbe

Za proces dostavljanja pritužbi stranka, odnosno službenik za pritužbe, će koristiti standardizovan obrazac za pritužbe - ulazna pritužba, koja mora sadržavati sljedeće elemente:

- a. Kontakt informacije stranke
- b. Datum
- c. Izjavu o pritužbi
- d. Opis okolnosti koje su dovele do nezadovoljstva sa svim relevantnim navodima, činjenicama i sl.
- e. Prijedlog nezadovoljnog građanina za rješavanje datog problema (šta građanin očekuje/traži da uprava uradi po pitanju njegove pritužbe).
- f. Kratak opis procedure (nije potrebno u koliko je Vodič za građane pritužbe i preporuke proizveden i na raspolaganju građanima)
- g. Mjesto gdje se pritužba podnosi kod službenika za pritužbe (navesti gdje – poželjno bi bilo u ili u neposrednoj blizini CSC-a).

4.2 Zapremanje pritužbe i izuzetni slučajevi

Ukoliko se radi o usmenoj pritužbi, isključivo službenik za pritužbe ili njegov zamjenik će biti ovlašteni da obave razgovor i sastave tekst pritužbe za dalje procesuiranje.

U slučajevima kada podnosilac pritužbe ne želi da se u procesu otkrije njegov identitet, službenik za pritužbe će primijeniti sistem šifriranja/kodiranja koji će omogućiti da jedino službenik za pritužbe zna identitet podnosioca, dok će ostalim akterima u postupku njegov identitet ostati skriven.

Ukoliko se građanin sa svojom pritužbom obrati nekom drugom službeniku / načelniku, ovaj je dužan da tog građanina uputi na službenika za pritužbe. Ako građanin insistira da svoju pritužbu saopšti načelniku odjeljenja/opštine, građanin će biti upućen na službenika za pritužbe, koji će nastojati da, čim je to moguće, obezbjedi prisustvo načelnika odjeljenja/opštine tokom obavljanja razgovora i prijema pritužbe.

Ukoliko pritužba nije u usmenom obliku (pismo, elektronska pošta, kutija za komentare, knjiga utisaka) bit će procesuirana od strane službenika za pritužbe kako slijedi:

Kompletnu pritužbu poznate stranke će službenik za pritužbe upisati u obrazac za pritužbe i odmah procesuirati.

Nekompletna pritužba poznate stranke - Službenik za pritužbe će uputiti stranci zahtjev za dodatnim informacijama sa petodnevnom rokom za dopunu. U koliko stranka ne odgovori na zahtjev za dopunu pritužba će se procesirati te odgovor na pritužbu obezbjediti na osnovu raspoloživih informacija. Anonimne kompletne pritužbe će Službenik za pritužbe procesirati kao svoje. Anonimne nekompletne pritužbe se neće procesirati već samo registrovati od strane službenika za pritužbe.

4.3. Obrada i aktivnosti u povodu pritužbe

U slučaju usmene pritužbe, službenik za pritužbe će na osnovu obavljenog razgovora sa nezadovoljnim građaninom, sastaviti jasan tekst pritužbe koristeći obrazac za pritužbe koji će sadržavati gore pomenute elemente i koji će građanin pročitati. Nakon što se utvrdi da građanin nema primjedbi, građanin će se potpisati na obrazac u znak saglasnosti.

U slučaju očigledno neosnovane pritužbe koja može biti rezultat neznanja ili trenutne emocijske neuravnoteženosti građanina, službenik (koji će proći odgovarajuću obuku) treba da obavi razgovor na takav način da postavljanjem niza pitanja navede nezadovoljnog građanina da i sam uvidi neosnovanost svoje pritužbe i da se na taj način spriječi nepotrebno formiranje i procesuiranje novog predmeta/pritužbe a istovremeno zadovolji građanin. Ako pak građanin insistira na podnošenju pritužbe, Službenik će na osnovu obavljenog razgovora sastaviti tekst/zapisnik iz kojeg će se jasno vidjeti koja je priroda i predmet pritužbe i kako se ista može klasifikovati a u dnu teksta će se navesti predlog građanina kako bi se problem mogao riješiti u ovom konkretnom slučaju (korektivna akcija), i predlog kako bi se mogli otkloniti uzroci sličnog nezadovoljstva i za druge građane u budućnosti (preventivna akcija). Građaninu će se dati da pročita zapisnik i da ga, ako isti ne protivrječi njegovim navodima, potpiše.

Tako formulisana pritužba ulazi u dalju obradu službenik za pritužbe će u Softver za praćanje dokumenata (DokuNovu) zvesti pritužbu i svrstati jednu od sljedećih kategoriju pritužbe:

- pritužba na stručnost
- pritužba na ponašanje/uslužnost/odnos prema građaninu/profesionalizam
- pritužba na dostupnost radnika uprave
- pritužba na sistem/organizaciju uprave

Tako kategorizovana pritužba se prosljeđuje načelniku nadležnog odjeljenja, odnosno odgovarajućem zamjeniku načelnika za dato odjeljenje. koji u roku od pet dana ispituje navode pritužbe i u istom roku priprema odgovor, a u slučaju osnovanosti pritužbe utvrđuje korektivnu i preventivnu akciju koje takođe navodi u odgovoru na pritužbu. U takvom slučaju korektivna i preventivna akcija trebaju biti provedene u roku ne dužem od 30 dana od dana podnošenja pritužbe. Nadležni načelnik odjeljenja će u DokuNovi evidentirati koje su to korektivne i preventivne akcije sa predviđenim datumom implementacije.

Na kolegiju načelnika će sa pritužbom biti upoznati i ostali rukovodioci tako da bi na osnovu takvog obavještenja, po potrebi, bile određene preventive mjere/akcije koje bi

spriječile pojavu takvog nezadovoljstva u sličnim okolnostima i u drugim organizacionim jedinicama.

Nakon što pripremi odgovor, načelnik nadležnog odjeljenja ga prosljeđuje službeniku za pritužbe, koji ocijenuje da li kvalitet odgovora garantuje zadovoljstvo građanina (i podstiče uvjerenje građanina da je opština ozbiljno shvatila njegovu pritužbu i adekvatno postupila po istoj).

Ako službenik za pritužbe ocijeni da odgovor ne sadrži sve elemente koji garantuju zadovoljstvo 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 izmjenu odgovora, službenik za pritužbe treba eskalirati slučaj do načelnika opštine, koji zauzima stav o tome na koji način treba preinačiti odgovor. Ukoliko bi nakon toga građanin bez obzira na sve ove napore službenika za pritužbe ne bi bio zadovoljan odgovorom, službenik za pritužbe procjenjuje da li slučaj ponovo treba razmatrati sa načelnikom odjeljenja ili opštine.

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 pisanoj formi, a od građanina zatražiti da potpiše izjavu kojom izražava svoje osjećanje da je opština 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 će biti poslan u pisanoj formi na naznačenu adresu, uz napomenu da se građanin može ukoliko nije zadovoljan odgovorom ponovo obratiti upravi radi dopune odgovora.

Ako je građanin nakon saopštavanja i usmenog obrazloženja nezadovoljan odgovorom i postupkom uprave, službenik za pritužbe mu neće uručivati odgovor u pismenoj formi već će se sa takvim odgovorom ponovo obratiti načelniku nadležnog odjeljenja i prenijeti mu stavove građanina s ciljem iznalazjenja rješenja i odgovora opštine koji bi zadovoljio građanina, a u slučaju neuspjeha na toj instanci slučaj bi se, kao i u prethodnom scenariju, eskalirao do nivoa načelnika opštine, čija bi odluka bila konačna.

4.4 Praćenje aktivnosti u povodu pritužbe

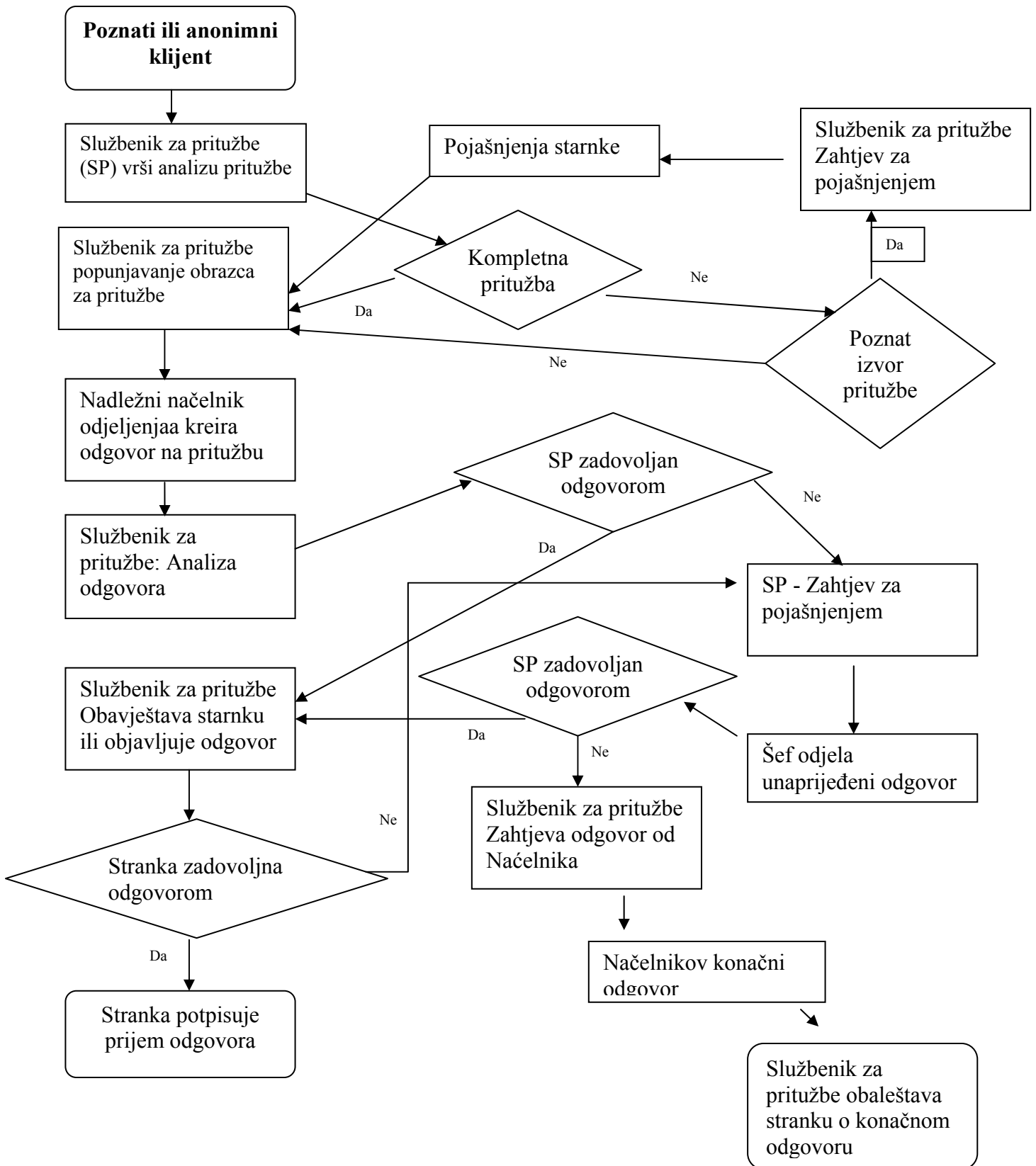
Službenik za pritužbe će pomoću DokuNove ili drugog postojećeg softvera za praćenje dokumenata, pratiti implementaciju korektivnih i preventivnih akcija na koje se uprava obavezala u odgovoru na pritužbu, vodeći računa da se pomenute akcije ili mjere sprovedu u predviđenom roku. Načelnik će periodično svakih ____ mjeseci, koristeći pritom DokuNovu, vršiti analizu onih slučajeva pritužbi u kojima na kraju provedenog postupka građanin nije bio zadovoljan i nije potpisao izjavu da je opština ozbiljno shvatila pritužbu i adekvatno postupila po njoj.

Potrebno je uspostaviti praksu po kojoj će načelnik opštine sam ili preko službenika za pritužbe pomoću DokuNove dobijati periodične izvještaje svakih ____ mjeseci koji bi

pokazivali učestalost i strukturu pritužbi, provedene odnosno neprovedene korektivne i preventivne mjere i aktivnosti. To će predstavljati predmet analize u cilju iznalaženja strategije i pravca usmjeravanja opštinskih resursa u cilju poboljšanja usluga prema građanima i boljem mišljenju građana o svojoj opštinskoj upravi.

Novi proces rješavanja pritužbi će biti na prikladne načine publikovan u cilju poticanja građana da slobodnije izražavaju svoje nezadovoljstvo radom opštinske uprave. Poželjno bi bilo postepeno prezentovati novi proces jednoj po jednoj ciljnoj grupi/kategoriji stanovništva kako bi se spriječio neželjeni efekt pretjeranog odziva stanovništva što bi moglo dovesti do blokade i neefikasnosti postupka. Kao drugi vid promocije novog procesa i podsticanja građana da slobodnije izražavaju nezadovoljstvo, na vidnom mjestu u šalter-sali će se objavljivati statistički podaci o broju, vrstama pritužbi i rezultatima njihovog rješavanja, a isti će biti prezentirani i analizirani na sastancima savjetodavnog odbora za rad centra za pružanje usluga građanima.

5. Dijagram pritužbi



Prilog 1.

Centar za pružanje usluga građanima: Novi model interakcije građana i općinske uprave

1. Uvod

Svaki uposlenik u općini predstavlja svoju lokalnu upravu, i zbog toga utisak koji ostavlja na građane ima značajan uticaj i stvara sliku lokalne uprave i, konačno, njen kredibilitet i legitimitet. Način na koji općine pružaju administrativne usluge stoga ima presudan uticaj na to kako građani doživljavaju ne samo općinu nego i državu i demokratiju uopće. Efikasno, pristupačno, nekorumpirano i jednostavno pružanje usluga je osnovni i najuočljiviji znak demokratije u društvima u tranziciji.

Do sada je općinska administracija u BiH nije bila dovoljno orijentisana prema pružanju usluga, tako da pribavljanje jednostavnih informacija, dozvola ili formulara može biti veoma dug i frustrirajući postupak za građane. Korupcija i nedostatak transparentnosti i efikasnosti u pružanju usluga su postali prepreka ekonomskom i društvenom razvoju. Građani imaju averziju prema vlastima i nerado posjećuju općinu jer moraju čekati i susretati se sa brojnim neugodnostima. Ovakva situacija čini građane pasivnim prema demokratiji i umanjuje njihovo povjerenje u demokratiju i lokalnu upravu, što podstiče izbjegavanje plaćanja poreza i sivu ekonomiju.

Za GAP su Centri za pružanje usluga građanima visoko među projektnim prioritetima, i smatra se da oni imaju ključnu ulogu u implementaciji GAP-a, zbog nekoliko drugih tehničkih servisa podrške koje GAP obezbjeđuje. Aktivnosti GAP-a će težiti da se omogući da lokalne uprave u velikom broju usvoje prakse i strategije koje unaprijeđuju pružanje usluga građanima, sa krajnjim ciljem unaprijeđenja života građana.

2. Naglasak na općinskoj administraciji koja je orijentisana prema građanima

Ako posjetimo prosječnu zgradu općine, možemo vidjeti građane koji traže usluge, savjete ili pokušavaju da ulože žalbu. Najvjerovatnije ćemo vidjeti nezadovoljstvo građana koji provode sate hodajući po zgradi u potrazi za pravom osobom koja može riješiti njihove probleme. Drugi građani se komotno mogu ušuljati u zgradu jer imaju "pravog prijatelja" koji im može pomoći da se obrada njihovog zahtjeva ubrza. Nažalost, mnogi građani će napustiti općinu frustrirani jer moraju ponovo da se vrate u općinu i suoče se sa haosom. U isto vrijeme, osoblje općinske administracije će se žaliti na činjenicu da jako malo vremena posvećuju važnim pitanjima jer stalno moraju da upućuju građane u odgovarajuće službe. Oni često razgovaraju sa građanima o nedostatku sveobuhvatnih procedura koje obezbjeđuju razmjenu informacija između službi ili registraciju zahtjeva, žalbi ili odluka građana.

Lokalne vlasti u Bosni i Hercegovini, kao i drugdje, traže nove načine povezivanja usluga koje pružaju građanima. Općine iz regiona sve više razumiju da javnost treba tretirati kao

klijenta koji traži informaciju o širokom rasponu usluga i proizvoda. Kako bi preorijentisala pristup građanima i tretirala ih kao ‘korisnike-klijente’, općinska uprava mora preoblikovati i preorijentisati svoj "proizvod" i usluge kako bi zadovoljili potrebe i prioritete svojih građana ili ‘klijenata’. Implementacija novih inicijativa koje građanima obezbjeđuju pravovremene informacije, reduciranje birokratske procedure i promoviranje općina koje su pristupačnije građanima su komponente ‘korisnik-klijent’ pristupa obavljanju poslova.

Poznavanje i razumijevanje potreba klijenta je osnovni interes mnogih poslovnih kompanija; poznavanje i razumijevanje potreba i problema građana trebao bi biti osnovni prioritet općine. Nedostatak konkurencije u pružanju ovih usluga može značiti da je concept odnosa sa klijentima irelevantan za općinu. Međutim, iako građani ne mogu birati gdje da idu kako bi dobili ove usluge, oni mogu birati svoje predstavnike i dužnosnike, i, kroz poreze, finansirati rad uprave. Mnogi lokalni dužnosnici imaju razumijevanje za činjenicu da je za odluke koje donose potreban pristanak njihovih birača. Kao posljedica toga, stajalište službenika u administraciji i izabраниh dužnosnika lokalne uprave prema građanima počinje da se mijenja, te mnoge općine stavljaju veći naglasak na usluge koje pružaju građanima. Stari model lokalne uprave koja zastrašuje i koja je nepristupačna građanima ustupa mjesto otvorenijem i pristupačnijem modelu.

Sve općine bi trebale stremiti ka obezbjeđivanju najboljih mogućih usluga za svoje građane, koje uključuju udobne prostorije, prijatan ambijent i ljubazne uposlenike.

Profesionalno i uspješno pružanje usluga podrazumijeva zadovoljavanje potreba građana i rješavanje njihovih problema. Uspješno pružanje usluga uključuje zadovoljenje potreba građana ili, najmanje, nalaženje adekvatnog rješenja za njihove probleme. Razumijevanje potreba građana zahtijeva razvijanje dijaloga između građana i općine, kao i razvijanje strategije komunikacija koja institucionalizuje ovaj dijalog.

Osnovni zadatak općinskih službenika u lokalnoj upravi koja je orijentisana prema korisnicima jeste da “ovlasti” građane i pomogne im da se bolje snalaze u općinskom centru za pružanje usluga, te da im obezbijedi sve relevantne informacije. Građani se osjećaju “bespomoćno” u prisustvu općinskog osoblja zbog toga što su nedovoljno informisani o procedurama i pravilima, naročito u bosansko-hercegovačkom kompleksnom i često nepredvidivom administrativnom okruženju.

Općinski uposlenici u organizaciji koja je orijentisana prema korisnicima ne odnose se prema građanima kao prema smetnji ili nekome ko im prekida posao, nego uvijek pokušavaju da odgovore na njihova pitanja. Umjesto odgovora “Ne znam”, uposlenik upućuje građane u odgovarajuću službu ili pokušava doći do odgovora u slučajevima kada ih ne može dati odmah. Općinska uprava nudi isti nivo usluga svim građanima, bez obzira na njihove godine, boju kože, pol, nacionalnost, fizičke ili mentalne nedostatke. Pored toga, privatnost i dostojanstvo građana se poštuje u svakom trenutku.

3. Centar za pružanje usluga građanima kao novi model odnosa građana i općinske uprave

Centar za pružanje usluga građanima (CSC) može rješavati mnoga od gore navedenih pitanja. Lociran na lako pristupačnom mjestu u zgradi općine, CSC stvara prijatan ambijent za građane koji se tretiraju kao "korisnici", radije nego "smetnja", i omogućava lokalnim upravama da efikasno pružaju usluge. CSC predstavlja novi model odnosa pružanja usluga na relaciji građanin-općina kroz omogućavanje komunikacije između građana i njihove uprave. Raspon aktivnosti koje se mogu obavljati u centru varira i kreće se od davanja informacija o općini i njenim službama, općim informacijama vezanim za rad općine pa do pružanja usluga poput izdavanja dozvola za poslovanje, potvrda i drugih prava koja ostvaruju građani. Ovakvi centri postoje u mnogim zemljama regiona, uključujući Srbiju, Crnu Goru, Albaniju, Bugarsku, Makedoniju, Poljsku, Rumuniju i Ukrajinu.

Iako svaki centar, na osnovu zahtjeva građana, razvija određene jedinstvene karakteristike, svi centri dijele sljedeće ciljeve:

1. Jačanje uloge građana kroz obezbjeđivanje informacija o radu njihove uprave.
2. Pružanje informacija na transparentan način, kako bi građani razumjeli na koji način njihova uprava funkcioniše i kako oni mogu da utiču na njen rad,
3. Povećavanje odgovornosti i otvorenosti općinskih dužnosnika,
4. Pomaganje građanima u rješavanju njihovih problema u mjeri u kojoj je lokalna uprava u mogućnosti da iznađe rješenja,
5. Omogućavanje komunikacije između općine i lokalnih zajednica.

Kada bude uspostavljen, CSC može obezbijediti sve kontakte između građana i općine, i postati jedino mjesto koje građanu moraju posjetiti pri kontaktu sa lokalnim vlastima.

Prilog 2

Vodič za dobro postupanje javnih službenika Ured Ombudsmana

U ophođenju prema građanima javne vlasti bi trebale težiti najvišim standardima. Da bi postigli taj cilj, oni bi trebali osigurati da se prema građanima ophode ispravno, pravedno i nepristrasno. Navedena lista, iako nije iscrpna, predstavlja ombudsmanov vodič za dobro postupanje javnih službenika. Ova lista je korisna za one javne službenike koji svojim korisnicima žele pružiti bolje usluge.

“Ispravno” postupanje prema ljudima podrazumijeva -

- brzo djelovanje, bez nepotrebnog odlaganja
- pravilno postupanje, postupanje u skladu sa zakonom i ostalim pravilima koja regulišu njihova ovlaštenja
- pažljivo postupanje, imajući u vidu starosnu dob korisnika usluga, njihovu sposobnost da razumiju često složena pravila, njihovu eventualnu invalidnost, njihova osjećanja, privatnost i povjerljivost
- pružanje pomoći, pojednostavljenjem postupka, obrazaca i informacija o pravima i uslugama, bilježenje informacija te davanje jasnih i preciznih podataka o rokovima i uslovima koji mogu rezultirati gubitkom nekog prava
- odgovorno postupanje, nezauzimanjem suparničkog stava tamo gdje postoji bojazan od sudskog spora

“Pravedno” postupanje prema ljudima podrazumijeva -

- tretiranje ljudi u sličnim okolnostima na isti način
- prihvatanje činjenice da se pravila i propisi, mada bitni za osiguravanje principa pravičnosti, ne bi trebali primjenjivati tako kruto i nefleksibilno da to dovede do nepravičnosti
- izbjegavanje kazni koje nisu neophodne da bi se osiguralo postupanje po određenim pravilima
- spremnost za ponovno razmatranje pravila i postupaka i za njihovu moguću izmjenu ukoliko je to neophodno
- davanje odgovarajuće najave prije izmjene pravila koja može nepovoljno uticati na prava neke osobe
- postojanje unutarnjeg sistema kontrole kako bi nepovoljne odluke mogao ponovno razmotriti neko ko nije bio uključen u donošenje prvobitne odluke
- obavještanje ljudi o tome kako se mogu žaliti, saradujući u potpunosti u svakoj takvoj žalbi i otvorenost prema prijedlozima za ispravljanje grešaka

“Nepristrasno” postupanje prema ljudima podrazumijeva -

- donošenje odluka na osnovu onoga što je prema pravilima i zakonu relevantno i zanemarivanje onoga što je irelevantno

- izbjegavanje predrasuda zbog boje njihove kože, pola, bračnog stanja, etničkog porijekla, kulture, jezika, vjeroispovijesti, seksualne opredjeljenosti, stavova, reputacije ili predrasuda zbog njihovog statusa ili poznanastava
- osiguravanje otvorenosti i transparentnosti lista, tamo gdje se usluge zasnivaju na listama prioriteta
- vođenje računa o tome da nečije predrasude ne budu faktori u odlučivanju

Prilog 3

Upustvo za podnošenje primjedbi, prijedloga, sugestija i pohvala

Na internetu Novo Sarajevo <http://www.novosarajevo.ba/stream/>

Želite li izraziti mišljenje o načinu pružanja usluga od strane općinske uprave Novo Sarajevo ili imate prijedlog ili sugestiju za drugačiji pristup u pružanju usluga, neke nove ideje, podijelite to zajedno sa nama.

Prvi korak

Vašu primjedbu, prijedlog, sugestiju, ideju ili pohvalu možete ispuniti putem anketnog listića.

[Download anketnog listića u Adobe Acrobat \(PDF\) formatu](#)

Popunjen obrazac možete predati direktno na šalteru za informacije ili putem pošte na adresu: Općina Novo Sarajevo, Zmaja od Bosne 55 sa naznakom "Dostava primjedbi /Prijedloga/ sugestija/ ideja/ pohvala/" zavisno od toga na koji segment se odnosi obrazac.

Svoje primjedbe, prijedloge, sugestije, ideje ili pohvale možete upisati u knjigu utisaka koja se nalaze u šalter sali, a može iskazati i putem telefona broj: 492-303.

Izvršilac na šalteru će vaše primjedbe, prijedloge, sugestije, ideje ili pohvale upisati u obrazac i proslijediti nadležnom odjeljenju općinske uprave.

Drugi korak

Vašu primjedbu, prijedlog, sugestiju, ideju ili pohvalu razmotriti će pomoćnik načelnika nadležne službe odjeljenja.

U zavisnosti od slučaja i potrebe odgovor ćete dobiti u pismenoj formi u roku od 10 dana.

Treći korak

Ukoliko niste zadovoljni dobijenim odgovorom, svoje primjedbe, prijedloge, sugestije i ideje možete uputiti Općinskom načelniku, koji će ih razmotriti i dati konačan odgovor.

NAPOMENA:

Ukoliko želite da dobijete odgovor na vašu primjedbu, sugestiju ili ideju molimo Vas da navedete vaše ime, prezime, adresu. U protivnom Vaše će primjedbe biti razmotrene ali van nećemo moći dostaviti odgovor

Prilog 4

Obrazac za pritužbe

Centar za pružanje usluga građanima

Obrazac za Pritužbe/Preporuke

Vrsta Obraćanja: a) Preporuka b) Pritužba

Dali ste se do sada obraćali sa preporukom ili pritužbom Ne, Da ____ puta

Glavni uzrok obraćanja:

- Dostupnost
- Odnos / Ponašanje / Uslužnost
- Stručnost
- Organizacija / Sistem rada

Detaljan opis preporuke / prigovora:

.....
.....
.....

Prijedlog rješenja

.....

Lični podaci:

Ime i prezime:

Adresa:

Opština:

Telefon:

E-mail:

Na koji bi ste način voljeli primiti odgovor:

a. lično; b. poštom; c. putem e- meila

Slažete li se da se odgovor javno objavi

da ne

Dragi sugrađani,

Molimo vas da koristite ovaj obrazac da bi ste nam prezentirali vaše preporuke / pritužbe.

Službenik za prikupljanje pritužbi je xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx telefon XXXXX

Pritužba - obrazac za starnku

Ime _____

Adresa

Telefon: _____

Opis problema:

Odgovor će biti spreman u roku od _____ dana.

Te će vam se dostaviti: a) Lično b) poštom c) e-mailom

Na pritužbi će raditi _____

(Upisati ime osobe / odjela koji će se baviti pritužbom)

Prilog 5 **Obrazac za prijem odgovora na pritužbu**

Ime _____

Adresa

Telefon: _____

Opis

problema: _____

Na pritužbi radio:

Ime _____

Odjel: _____

Odgovor:

Stranka je zadovoljna odgovorom: _____

Potpis stranke:
