

Na osnovu člana 34. stav 1. tačka 16. i člana 117. Statuta Grada Zenica ("Službene novine Grada Zenica", br. 5/15) Gradonačelnik Grada Zenica donosi

**U P U T S T V O**  
**o postupanju sa prijavama građana putem**  
**besplatne telefonske linije**

**I – Opće odredbe**

**I**

**Predmet Uputstva**

Ovim Uputstvom utvrđuje se način postupanja po prijavama građana putem besplatne telefonske linije.

Besplatna telefonska linija je sistem koji omogućava građanima da bez troškova prijave određeni problem i koji je na usluzi građanima 24 sata dnevno 365 dana u godini.

**II**

**Svrha sistema**

Glavna svrha ovog sistema je jačanje transparentnosti i efikasnosti u radu gradske uprave na rješavanju konkretnih problema građana, te doprinos izgradnji međusobnog povjerenja između gradske uprave i građana.

**II – Postupanje po prijavama**

**III**

**Postupanje službenika za pritužbe**

Nakon što građanin/ka prijavi problem službenik za pritužbe dostavlja audio zapise prijave nadležnoj službi, javnom preduzeću, odnosno preduzeću koje zbrinjava pse lualice.

Prijave, odnosno pritužbe koje se odnose na ponašanje zaposlenika ili prijave o sumnji na korupciju se dostavljaju Službi kabineta Gradonačelnika koja upoznaje Gradonačelnika o istima.

Audio zapisi prijave dostavljaju se mejlom prvi naredni radni dan poslije saslušavanja zapisa prijave putem besplatne telefonske linije.

**IV**

**Postupanje nadležnog tijela, službe ili komunalnog preduzeća**

Ukoliko se radi o ozbiljnim i argumentiranim pritužbama, odnosno sumnji na korupciju, Gradonačelnik formira posebno tijelo koje, nakon postupka utvrđivanja činjeničnog stanja o navodima iz prijave, dostavlja izvještaj sa prijedlogom za pokretanje odgovarajućih postupaka, odnosno obavještavanje nadležnih organa i tijela.

Tijelo iz prethodnog stava dužno je dostaviti izvještaj o utvrđenom činjeničnom stanju u roku od 10 (deset) dana od dana dostave prijave.

Nadležna služba gradske uprave preduzima aktivnosti ili mjere u pravcu rješavanja prijavljenog problema (otklanjanje nedostatka, inspeksijski pregled, izdavanje naloga za popravak na komunalnoj infrastrukturi) ili daje odgovor zašto se ne mogu otkloniti ili riješiti prijavljeni problemi.

Javno komunalno preduzeće, odnosno preduzeće za zbrinjavanje pasa lualica dostavlja odgovore o preduzetim aktivnostima putem resorne službe gradske uprave ili direktno službeniku za pritužbe putem e-mail-a.

Služba nadležna za rješavanje problema koji se prijavljuje putem besplatnog telefona izvještava Službu kabineta Gradonačelnika o preduzetim mjerama na način da dostavlja odgovor službeniku za pritužbe putem e-mail-a, i to jednom sedmično za primljene prijave iz prethodne sedmice.

## V

### Evidencije o prijavama i mjerama

O problemima koji su predmet poziva građana vode se evidencije, i to:

1. Evidencija prijava prema vrsti problema i datumu prijave
2. Evidencija preduzetih mjera, aktivnosti ili odgovora nadležne službe.

Evidencije vodi službenik za pritužbe.

## VI

### Izvještavanje građana

Izvještaj o vrstama prijava i mjerama poduzetim povodom istih izrađuje se mjesečno na osnovu informacija nadležnih službi gradske uprave i javnih i komunalnih preduzeća iz tačke IV Uputstva.

Izvještaj iz prethodnog stava u vidu obavještenja objavljuje se na web site Grada.

## III – Završne odredbe

## VII

### Stupanje na snagu

Ovo Uputstvo stupa na snagu danom donošenja, a objaviće se na web stranici Grada.

Broj: 02-49-20318/17  
Zenica, 24.11.2017.



**GRADONAČELNIK**

**Fuad Kasumović**