



# ОПШТИНА ЛЈУБИЊЕ

Ул. Светосавска бр. 2; телефон: +387 59 630 280; факс: +387 59 630 288

E-mail: ljubinje@teol.net

## ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ УПРАВУ

### ВОДИЧ

#### ПРОЦЕС ПРИТУЖБИ НА РАД ЗАПОСЛЕНИХ У АДМИНИСТРАТИВНОЈ СЛУЖБИ ОПШТИНЕ

Реформом општинске управе Општина Љубиње је предузела низ активности у циљу побољшања квалитета услуга грађанима.

Са циљем побољшања ефикасности, одговорности и јавности рада свих запослених у Административној служби Општине Љубиње, омогућили смо свим грађанима који су незадовољни радом неког од запослених, процесом или квалитетом пружања услуга, да могу поднијети притужбу с тим у вези.

*Притужба се може поднијети:*

**а) на запослене:**

- због нестручности,
- непроfesionalног односа,
- неефикасности,
- понашања које није у складу са Кодексом.

**б) због незадовољства процесом услуге** (организацијом рада, тражењем одређених прилога уз захтјев, фазама у поступку, дужини рјешавања захтјева и др.).

**в) притужба на одређене аспекте организације рада који се не односе директно на раднике** или **процесе рада** у Одјељењима и Службама.

#### **Поступак подношења притужби**

*Притужбе се могу подносити:*

1. *Усмено* : службенику за информисање на Инфо пулту у Центру за услуге грађанима, Позивом на број : 059/630-280 (локал 306)
2. *Писмено* :
  - Путем поште на адресу : Општина Љубиње, Ул. Светосавска бр.2.
  - Уписивањем притужбе у Књигу притужби и похвала, у Центру за услуге грађанима
  - Путем Кутије за притужбе.

#### **Поступак разматрања притужби**

Притужбу у првом кораку разматра Службеник за информисање на Инфо пулту ( службеник за притужбе), сагледавајући све наведено у притужби и провјеравајући тачност навода. С тим у вези посебно разматра приједлог незадовољног подносиоца притужбе и приједлоге за рјешавање проблема.

У случају да подносилац притужбе не жели да се у процесу њеног разматрања открије његов идентитет, службеник је дужан то поштовати, тако да само њему остане познато име и презиме подносиоца притужбе.

Службеник за притужбе је дужан да сваког радног дана на крају радног времена прегледа кутију за притужбе и Књигу притужби и похвала и новопристигле/новоуписане притужбе одмах процесуира.

Уколико утврди да није надлежан за одговор на притужбу службеник за притужбе дужан је притужбу прослиједити одговорном руководиоцу организационе јединице на коју се притужба односи. Поменути руководилац мора одговорити подносиоцу притужбе најдаље за 15 дана од дана подношења притужбе.

Уколико је подносилац притужбе незадовољан одговором на своју притужбу, може тражити од службеника за притужбе да се његова притужба прослиједи начелнику Општине, као другостепеном органу, на разматрање.

Службеник за притужбе дужан је удовољити захтјеву подносиоца притужбе, а начелник Општине је обавезан да исту процесуира и достави подносиоцу одговор у року од 15 дана од дана пријема.

**ПОШТОВАНИ ГРАЂАНИ,**

**ИСКРИСТИТЕ ВАШЕ ПРАВО НА ПРИТУЖБУ, ПОМОЋИ ЋЕТЕ И СЕБИ И НАМА.**

**ЦИЉ НАМ ЈЕ ЗАЈЕДНИЧКИ : ЕФИКАСНА, КВАЛИТЕТНА, ОТВОРЕНА И ЈАВНА ОПШТИНСКА УПРАВА.**