

Federacija Bosne i Hercegovine  
Unsko-sanski kanton  
Općina Cazin  
Općinski načelnik



Bosnia & Herzegovina  
Federation of Bosnia &  
Herzegovina  
Una-Sana Canton  
Cazin Municipality  
Mayor of Cazin Municipality

Broj: 01/N-05- 1434 /09  
Cazin, 02.03.2012. godine

Na osnovu člana 38. i 119. a u vezi sa članom 134. Statuta Općine Cazin („Službene novine općine Cazin“, broj: 13/10), a u skladu sa Memorandumom o razumijevanju broj 01/N-05-4449/08 zaključenim dana 04.03.2008.godine, između Općine Cazin i Projekta upravne odgovornosti u BiH (GAP BiH), Općinski načelnik d o n o s i

## U P U T S T V O o uspostavljanju Servisa „48 sati“

### Član 1.

U cilju unapređenja općinskih kapaciteta upravljanja i razvoja komunalnih usluga, efikasnijeg rješavanja zahtjeva građana, odnosno korisnika komunalnih usluga, bolje koordinacije i rada javnih komunalnih preduzeća, kvalitetnije komunikacije sa građanima, poslovnim i javnim sektorom, Općina Cazin uspostavlja Servis „48 sati“.

Putem Servisa „48 sati“ podnosiocu zahtjeva se, u roku od 48 sati od podnošenja zahtjeva, pruža odgovor o rješavanju ili statusu spornog problema, koristeći moderne i funkcionalne metode i resurse.

### Član 2.

Servisom „48 sati“ bit će putem Službi za upravu Općine, obuhvaćeni davaoci komunalnih usluga, odnosno javna komunalna preduzeća, nadležna za vodosnabdijevanje, odvođenje oborinskih i otpadnih voda, odvoz otpada, održavanje javnih površina, javnu rasvjetu i drugo.

### Član 3.

Servis „48 sati“ je u potpunosti u funkciji građana/korisnika, pomoću kojeg lakše, brže i ekonomičnije rješavaju probleme iz nadležnosti davaoca komunalnih usluga.

### Član 4.

Svim građanima, privrednicima, investitorima i drugim korisnicima pruža se mogućnost da pomoću ovog Servisa prijave komunalni problem i dobiju povratni odgovor, informaciju ili obavijest o statusu rješavanja zahtjeva, najkasnije u roku od 48 sati.

### Član 5.

Zahtjev za rješavanje komunalnog problema može se podnijeti:

- Neposredno u Centru za pružanje usluga građanima Općine Cazin, na propisanom obrascu,
  - telefonom na broj 037/515-372 na koji se tokom radnog vremena javlja ovlašteni službenik/namještenik ili njegov zamjenik,
  - putem e-mail adresa: [cazin48sati@opcina-cazin.ba](mailto:cazin48sati@opcina-cazin.ba),
- E-obrazac može se preuzeti na službenoj web stranici Općine Cazin: [www.opcinacazin.ba](http://www.opcinacazin.ba)

Ukoliko građanin/korisnik želi povratnu informaciju, ostaviće svoje podatke i odabrati jedan od ponuđenih načina za dobijanje odgovora.

#### Član 6.

Nadležni općinski službenik/namještenik u Centru za pružanje usluga građanima ili određenoj općinskoj službi (kontakt osoba), po prijemu zahtjeva prosljeđuje ga nadležnom JKP ili Javnoj ustanovi za rješavanje komunalnog problema. JKP je obavezno uputiti na teren dežurne službe i u roku od 36 sati odgovoriti na upit nadležnom općinskom službeniku/namješteniku, koji odgovor prosljeđuje podnosiocu zahtjeva najkasnije u roku od 48 sati.

Odgovorom se mogu, u zavisnosti od identificiranog stanja, pružiti tražene informacije, obavijestiti o statusu rješavanja zahtjeva (sporni problem riješen, obavijest kada će biti riješen itd.).

#### Član 7.

Općinski službenik/namještenik (kontakt osoba) obavezan je pratiti broj poziva i odgovora registriranih kroz servis „48 sati“ i o tome mjesečno pismeno obavještavati Službu za urbanizam i zaštitu okoliša, Službu za razvoj i poduzetništvo, kao i službenika nadležnog za uređivanje Web stranice.

Izvještaji, kao i najčešća postavljena pitanja i odgovori u vezi komunalnih usluga postaviće se na web stranicu Općine.

#### Član 8.

U cilju realizacije Servisa „48 sati“, u roku od 30 dana od dana donošenja ovog uputstva će se provesti slijedeće aktivnosti:

- potpisati protokol o saradnji, u cilju poboljšanja komunalnih i neadministrativnih usluga i komunikacija sa davaocima ovih usluga,
- imenovanje općinskog službenika/namještenika ili više njih (kontakt osobe) nadležne za prijem zahtjeva, prosljeđivanje i davanje odgovora,
- osigurati stalna elektronsku i internet vezu sa mogućnošću primanja govornih poruka,
- izraditi obrazac zahtjeva u elektronskoj i pisanoj formi (za Info desk, web stranicu i Centar za pružanje usluga građanima)
- izraditi informativni vodič za građane/korisnike.

#### Član 9.

Za provođenje odredbi ovog Uputstva odgovorni su: Općinski koordinator GAP Projekta i svi pomoćnici Općinskog načelnika.

#### Član 10.

Ovo uputstvo stupa na snagu danom donošenja, a ima se objaviti u „Službenim novinama općine Cazin“.

Dostavljeno:

1. Službene novine općine Cazin
2. WEB stranica Općine Cazin
3. Sve općinske Službe x 7,
4. Općinski Koordinator za GAP
5. Evidencija
6. a/a.-

