



Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Kanton Sarajevo – Grad Sarajevo
OPĆINA CENTAR SARAJEVO
Općinski načelnik

02-40-2047/19
Broj: 10-_____/19
Sarajevo, 11.11.2019. godine

Na osnovu člana 15. Zakona o principima lokalne samouprave u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine, broj 49/06), člana 69. Statuta Općine Centar Sarajevo – prečišćeni tekst („Službene novine Kantona Sarajevo“, broj 23/04), Općinski načelnik donosi

PRAVILNIK

O KORIŠTENJU INFORMACIONOG SISTEMA „OTVORENA LINIJA“ U ORGANIMA UPRAVE OPĆINE CENTAR SARAJEVO

Član 1.

Ovim pravilnikom utvrđuje se način upotrebe i tehničke mogućnosti informacionog sistema „Otvorena linija“ uspostavlja se formalni kanal komunikacije između građana/privrednih subjekata i Općine Centar Sarajevo.

Član 2.

Sredstva u kanalu komunikacije su:

- a. Telefon, broj 033/216-006 (aktivan 24 sata, uz snimač razgovora)
- b. E-mail: otvorenalinija@centar.ba
- c. Mobilna aplikacija: MojCENTAR
- d. Viber: broj 061/936-742 (aktivan 24 sata)
- e. Usmena prijava problema – direktno na Info punktu ili u mjesnoj zajednici

Član 3.

Sve informacije se zaprimaju na info punktu i unose u web aplikaciju „Otvorena linija“:

- a. Zaduženi službenici na info punktu, upotrebom ovog softvera, prijave isti dan šalju u službe nadležne za njihovo rješavanje; Ukoliko je prijava zaprimljena: usmeno, telefonom ili viberom, primljene podatke ručno unose u aplikaciju.
- b. Rukovodioci službi primljene tikete (prijave) signiraju na konkretnog službenika;
- c. Službenik koji je zadužen tiketom odgovara na upit i informiše pošiljaoca telefonom ili putem mobilne aplikacije (u zavisnosti od načina zaprimanja prijave) u roku od 48 sati, te obavještava svog neposrednog rukovodioca;
- d. Rukovodilac službe vraća tiket na Info pult;
- e. Službenici na info punktu, nakon uvida da je podnositelj prijave obaviješten o ishodu, zatvaraju tiket. U slučaju da odgovor na postavljeno pitanje nije dat u roku od 48 sati, službenici sa Info pulta kreiraju „urgencije“ prema rukovodiocima službi.

Član 4.

Ovaj Pravilnik obavezuje sve općinske službenike na dosljedno i potpuno dostavljanje odgovora na upite i prijave građana u sistemu „Otvorena linija“.

Član 5.

Tehničko održavanje sistema vrši Služba za javne nabavke, zajedničke poslove i informatiku.

Član 6.

Neposredni nadzor nad sistemom „Otvorena linija“ vrši pomoćnik Općinskog načelnika za Opću upravu.

Član 7.

Ovaj pravilnik stupa na snagu narednog dana od dana donošenja, a primjenjuje se od 01.12.2019. godine.


Općinski načelnik
Prof. dr. Nedžad Ajnadžić

Prilog:

1. Korisničko uputstvo od 26.4.2018. godine

Dostaviti:

1. Naslovu
2. Evidenciji
3. Arhivi