

JAVNA USTANOVA



Dragiše Trifkovića 2, 75000 Tuzla, Bosna i Hercegovina; Tel.: +387 35 362 622, fax: +387 35 250 406,
Dom mladih +387 35 362 620, Međunarodna galerija portreta Tuzla +387 35 276 150;
www.centarzakulturutuzla.ba, e-mail: protokol@centarzakulturutuzla.ba; ID broj: 4210302010004

**PROCEDURA
O PRIJEMU STRANAKA I PRUŽANJU INFORMACIJA O STATUSU KONKRETNOG
ZAHTJEVA U JU „CENTAR ZA KULTURU“ TUZLA**

Tuzla, septembar 2020. godine

Na osnovu člana 33. Pravila Javne ustanove „Centar za kulturu“ Tuzla broj: 07/17 i 360/17 i člana 88. Pravilnika o kancelarijskom poslovanju („Službene novine FBiH“, broj: 73/19), direktor Ustanove donosi

PROCEDURU O PRIJEMU STRANAKA I PRUŽANJU INFORMACIJA O STATUSU KONKRETNOG ZAHTJEVA U JU „CENTAR ZA KULTURU“ TUZLA

I

Procedurom o prijemu stranaka i pružanju informacija o statusu konkretnog zahtjeva u JU „Centra za kulturu“ Tuzla (u daljem tekstu: Procedura) definiše se način i postupak prijema stranaka, pružanje informacija o statusu konkretnog zahtjeva vezanog za oblasti djelovanja JU „Centar za kulturu“ Tuzla (u daljem tekstu: Ustanova), sa ciljem da se radno vrijeme za rad sa strankama određuje tako da se poslovi u vezi ostvarivanja prava i obaveza stranaka obavljaju blagovremeno i efikasno, a da isto u najmanjoj mogućoj mjeri utiče na obavljanje drugih poslova u Ustanovi.

II

Prijem stranaka u Ustanovu vrši se na nivou:

- direktora Ustanove,
- rukovodioca organizacionih jedinica i
- ostalih radnika.

III

Prijem stranaka u Ustanovu vrši se u stvarima:

- iz općeg opisa poslova Ustanove (informisanje vezano za muzejsko – galerijsku, kulturno – umjetničku, izdavačku i naučnu djelatnost, obrazovanje i rad sa mladima na području grada Tuzla i sl.),
- realizovanja raznih programskih aktivnosti iz oblasti kulture, kao i kulturnih dešavanja na području grada Tuzla,
- izdavanja u zakup poslovnih prostora kojima raspolaže Ustanova,
- uvida u određenu dokumentaciju (konkursne procedure, javne nabavke i drugo) i slično.

IV

Prijem stranaka u Ustanovi može se tražiti zahtjevom na sljedeći način:

- telefonskim pozivom na službeni telefon,
- usmeno dolaskom u administrativne prostorije Ustanove i
- pismeno (pismenim zahtjevom se smatra dopis lično predat ili poslat poštom, faxom, mailom ili u drugom printanom ili elektronskom oblikom zaprimljen službenim putem).

V

Redoslijed, vrijeme i mjesto prijema stranaka:

- sve stranke koje lično dolaze u zgradu Ustanove ili njihovi punomoćnici se moraju prvo javiti ovlaštenom radniku Ustanove za prijem stranaka radi identifikacije, evidencije stranaka i daljeg upućivanja,
- stranke se primaju po pozivu u zakazano vrijeme po mogućnosti bez kašnjenja,

- stranka bez poziva se prima u pravilu odmah, a dozvoljeno je odlaganje samo radi završetka poslova koji ne trpe odlaganje ili za vrijeme dok čeka završetak prijema druge stranke,
- u slučaju da dvije ili više stranaka istovremeno zahtjevaju prijem kod istog radnika prvo se prima stranka koja je pozvana u to vrijeme, a potom redoslijedom stranke kako su podnosile zahtjeve za prijem,
- u slučaju da ni jedna stranka nije pozvana, prijem kod istog radnika se vrši redoslijedom kako su stranke podnosile zahtjeve za prijem,
- stranke se u pravilu primaju u terminu od 8:00 do 9:30 i od 10:30 do 15:30 sati,
- mjesto prijema stranaka zavisi od vrste postupka i broja stranaka i u pravilu se vrši u kancelariji rukovodioca organizacione jedinice ili radnika, a po potrebi mogu se koristiti i veće kancelarije ili sale za sastanke,
- prijem stranaka sa teškoćama u kretanju se vrši u adekvatnoj kancelariji u prizemlju zgrade sjedišta Ustanove,
- u slučaju da je rukovodilac organizacione jedinice ili radnik kod kojeg se prijem treba izvršiti službeno odsutan prijem će izvršiti drugi radnik ukoliko je to moguće i ukoliko raspolaže sa potrebnom stručnošću iz određene oblasti,
- ukoliko nema osobe koja bi mogla zamijeniti odsutnog radnika u prijemu stranke istoj će se odrediti drugi adekvatan termin kad će radnik biti prisutan, odnosno kad će moći biti primljena,
- u slučaju da je radnik odsutan zbog bolovanja, godišnjeg odmora ili druge vrste odsustva prijem stranaka će vršiti radnik koji po rješenju mijenja odsutnog zaposlenika.

VI

Stranke se primaju na slijedeći način:

1. Telefonske pozive prihvata radnik na službenom telefonu sa brojem svoje kancelarije i dužan je da na traženje stranke ili potencijalne stranke daje informacije iz svoje nadležnosti ili u skladu sa pravilima postupka.
2. Rukovodilac organizacione jedinice zaprima sve pozive zaprimljene protokolom usmeno ili pismeno i odlučuje o prosljeđivanju stranke određenom radniku.
3. Rukovodilac organizacione jedinice prima sve stranke ukoliko ocijeni da može dati adekvatan odgovor.
4. Rukovodilac organizacione jedinice u slučaju da se radi o pitanju iz oblasti za koju je zadužen radnik može odrediti da stranku primi određeni radnik ili pozvati određenog radnika da prisustvuje sastanku.
5. Za stvari gdje je potrebno prisustvo i stručno znanje više radnika prijem stranaka vrši rukovodilac organizacione jedinice u prostoriji za koju ocijeni da je adekvatna obzirom na vrstu sastanka.
6. Zahtjeve za prijem stranaka upućene mailom zaprima rukovodilac organizacione jedinice na službeni mail Ustanove ili ovlašteni radnik Ustanove i određuje termin za prijem.
7. Kraći odgovori iz obima općih poslova Ustanove mogu se davati i na mail ukoliko je to zahtjevala stranka.

VII

Po donošenju ove procedure i po upoznavanju svih radnika sa njenim sadržajem, radnici Ustanove su dužni da se pridržavaju propisanih procedura.

VIII

Ove procedure primjenjuju se isključivo u toku radnog vremena.

IX

Jedan radnik u isto vrijeme može da primi stranku ili stranke samo po jednom predmetu i po istom zahtjevu, a ostali radnici dužni su da ne ometaju sastanke ulascima i izlascima iz kacerarije te drugim traženjima i pitanjima za vrijeme dok traje prijem stranke.

XI

Ova procedura će se objaviti na oglasnoj ploči Ustanove kao i službenoj web stranici Ustanove.

Dostavljeno:

- 1x Oglasna ploča
- 1x Radnici Ustanove po kancelarijama
- 1x web stranica Ustanove
- 1x a/a



Direktor Ustanove

[Handwritten signature]
/Dr.sc. Edin Jahić//

Broj: 02-45-616 - 1/20
Tuzla, 06 . 10 .2020. godine