**SMJERNICE ZA UPRAVLJANJE PRIJEDLOZIMA I ŽALBAMA**

Bilo kakvi prijedlozi, komentari,ukazi na probleme ili prijedlozi za rješavanje istih, žalbe na neki dio usluge, mogu se dostaviti Poduzeću usmeno, pisanim podneskom (običnom ili elektronskom poštom) ili popunjavanjem formulara za prijedloge i žalbe.Podnositeljprijedloga ili žalbetreba naznačiti ukoliko želi da se njegovo/njeno ime tretira kao povjerljiva informacija.Sve pritužbe/žalbe biti će registrirane i dodijelit će im se jedinstveni broj, te će iste biti zaprimljene od nadležnog rukovoditelja i pregledane u roku od najviše 6 (šest) radnih dana.Ako se radi o zahtjevu korisnika koji je odmah rješiv,odgovor se ne mora dati pisanim putem, ali ipak mora biti registrirano da se na prijedlog ili žalbu korisnika odgovorilo.

Poduzeće će uložiti sve razumne napore kako bi se baviloprijedlogom ili žalbom nakon potvrde prijema.Ukoliko Poduzeće nije u mogućnosti da postavljeni prijedlog ili žalbu riješi neposrednom korektivnom mjerom, biti će identificirane dugoročne korektivne aktivnosti. Podnositelj/icaprijedloga ili žalbe će biti informiran/a o predloženim korektivnim mjerama i aktivnostima i praćenju korektivnih aktivnosti u roku od15 dana od potvrde prijema prijedloga ili žalbe. Ukoliko Poduzeće nije u mogućnosti riješiti određeni problem ili aktivnost nije potrebna Poduzeće će osigurati dovoljno detaljno obrazloženje zašto pitanje nije bilo moguće riješiti.Odgovor će također sadržati obrazloženje kako osoba ili organizacija koja je podnijela prijedlog ili žalbu može dalje postupati u slučaju da ishod nije zadovoljavajući (pouka o pravnom lijeku).

Prilikom prijema i odlučivanja o prijedlogu ili žalbi korisnika, osigurat će se odsustvo bilo kakvih predrasuda ili diskriminacije zbog boje kože, spola ili spolne orijentacije, etničkog porijekla, vjeroispovjesti, jezika, političkog ili drugog mišljenja ili bilo kog drugog razloga.

Informacije o eventualnom žalbenom procesu će biti dostupne u:

* zgradi Poduzeća,
* zgradi Općine,
* prostorijama izvođača radova na vodoopskrbnom sustavu,
* web stranicama Poduzeća.

Dostupnost procesaprijedloga i žalbi će također biti osigurana i putem javnih obavijesti i u medijima.

Kontakt informacije:

JAVNO KOMUNALNO PODUZEĆE”ČAPLJINA” d.o.o. ČAPLJINA

Don Ilije Tomasa 12 ,88300 Čapljina

Tel: +387(0) 36 806-125/124

e-mail: komunalno.capljina@tel.net.ba

Internet adresa:[www.komunalno-cp.info](http://www.komunalno-cp.info)

Kontakt osoba: Marina Alić Cvitanović, dipl.iur.

Poštovani korisnici, molimo vas da koristite obrazac za prijedloge ili žalbe.Referent za prikupljanje pritužbi jeMarina Alić Cvitanović, kontakt: 00387 36806-125 (124), e- mail: aliccvitanovicmarina@gmail.com

**OBRAZAC ZA PRIJEDLOGE ILI ŽALBE - USLUGE VODOOPSKRBE**

**POPUNJAVA STRANKA:**

Ime i prezime podnositelja:

JMBG:

Adresa:

Kontakt telefon:

E-mail:

Ako je u pitanju **PRIJEDLOG** za poboljšanje kvalitete usluge vodoopskrbe ili odvodnje otpadnih voda, molimo vas da ga ukratko obrazložite:

Ako je u pitanju **ŽALBA** molimo vas da zaokružite razlog:

1. žalba na visinu računa za izvršenu uslugu
2. žalba na kvalitetu usluge, uključujući prekide u opskrbi vodom, kvalitetu vode ili tlak u mreži
3. žalba na nepravilno očitanje ili neispravnost vodomjerila
4. žalba na ponašanje/uslužnost/odnos prema korisniku
5. žalba na začepljenje ili neugodne mirise iz kanalizacije
6. ostalo (čitko upisati )

Opis žalbe i zahtjeva korisnika

Odgovor želim dobiti (zaokružiti samo jednu od mogućnosti):

1. usmeno, u uredu Poduzeća
2. poštom, na gore navedenu adresu
3. elektronskom poštom, na gore navedenu e-mail adresu
4. telefonom, na gore navedeni kontakt broj

**POPUNJAVA ODJEL ZA ODNOSE SA KORISNICIMA:**

Referentni broj:

Na pritužbi će raditi: (ime odjela/rukovoditelja koji će rješavati žalbu)

Datum podnošenja pritužbe:

 Potpis predstavnika Odjela: Potpis podnositelja prijedloga ili žalbe: