
Obrada zahtjeva (uputstva, obrasci)

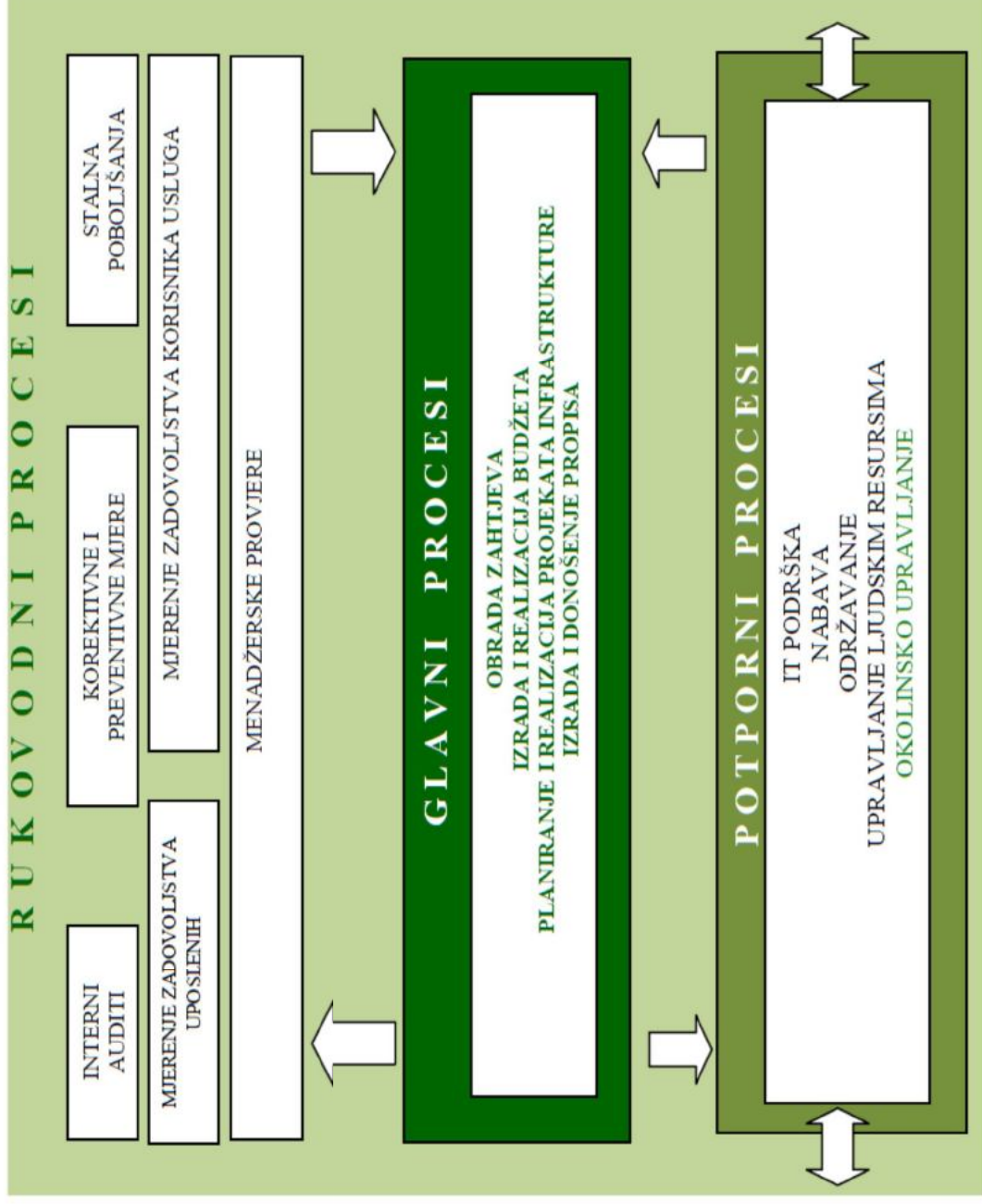
28. april 2017
Nerminka Handžić

Definicija zahtjeva po ZUP-u

Pod podnescima se podrazumijevaju zahtjevi, obrasci koji se koriste za automatsku obradu podataka, prijedlozi, prijave, molbe, žalbe, prigovori i druga saopštenja kojima se pojedinci ili pravna lica obraćaju organima.

Organizacija je kroz sistem upravljanja kvalitetom odredila procese potrebne za sistem upravljanja kvalitetom, odredila potrebne kriterije i metode da bi se osiguralo efektivno odvijanje i efektivna kontrola tih procesa, osigurala raspoloživost resursa za podršku, odvijanje i monitorin tih procesa, mjerenje procesa kao i implementiranje potrebnih akcija da bi se dostigli planirani rezultati i kontinuirano poboljšanje tih procesa.

Poslovnik kvaliteta (proces)



Glavni proces obrada zahtjeva (procedura za ključni/glavni proces)

Elementi procesa

■ Naziv procesa	Obrada zahtjeva
■ Vlasnik procesa	Stručni savjetnik za javne nabavke
■ Mjerne karakteristike	Broj riješenih zahtjeva u roku, Broj neriješenih zahtjeva u roku, Broj riješenih predmeta van roka,
■ Unutrašnji/ vanjski kupci	Korisnici usluga, Općinski načelnik, uposlenici općine
Tešanj, druge institucije	

Uputstvo za obradu zahtjeva (Uputstvo za izdavanje urbanističke saglasnosti)

1.Elementi uputstva

- | | |
|------------------------------------|--|
| ■ <i>Naziv uputstva</i> | Obrada zahtjeva za izdavanje urbanističke saglasnosti |
| ■ <i>Nosilac aktivnosti</i> | Zaposlenici u odjeljenju za urbanizam i prostorno planiranje (stručni savjetnik, viši stručni saradnik I stručni saradnik) |
| ■ <i>Unutrašnji/ vanjski kupci</i> | Korisnici usluga, uposlenici |

Opis aktivnosti po Uputstvu

2.Opis aktivnosti

- **prijem zahtjeva** – zahtjev za izdavanje urbanističke saglasnosti zaprima se putem centralne pisarnice. Po prijemu zahtjeva izvrši se uvid u priloženu dokumentaciju, te se uradi izvod iz odgovarajućeg planskog dokumenta.
- **dopuna dokumentacije** – ukoliko je dokumentacija nepotpuna vrši se dopuna dokumentacije (poziv, kontakt telefonom, zahtjev za dopunu prema podnosiocu zahtjeva ili pribavljanje dokumentacije po službenoj dužnosti ukoliko je to moguće).
- **Izlazak na lice mjesta radi utvrđivanja urbanističko-tehničkih uslova** - zaposlenici u odjeljenju za urbanizam i prostorno planiranje (stručni savjetnik, viši stručni saradnik i stručni saradnik) izlaze na lice mjesta i sačinjavaju zapisnik sa uviđaja na licu mjesta uz prisustvo stranke,
- **pribavljanje potrebnih saglasnosti i uvid u idejni projekat** - u skladu sa Zakonima i Odlukama pribavljaju se saglasnosti (npr. poljoprivredna, prethodna vodna, putna, i sl.), pozivaju se zainteresovane stranke (vlasnici susjednih parcela ili vlasnici parcela koje zahvata trasa infrastrukture) da izvrše uvid u lidejni projekat,
- **izrada i štampanje rješenja** – na osnovu zapisnika i pribavljenih saglasnosti izrađuje se rješenje o urbanističkoj saglasnosti koje potpisuje pomoćnik općinskog načelnika,
- **dostava rješenja stranci** - rješenje se dostavlja stranci, općinskom građevinskom inspektoru i zainteresovanim strankama uz dostavnicu.
- **praćenje rokova** - kada se dostavnice vrate u Službu, čeka se rok predviđen za žalbu.
- **ukoliko je uložena žalba na rješenje** – zaposlenici u odjeljenju za urbanizam i prostorno planiranje (stručni savjetnik, viši stručni saradnik i stručni saradnik) ukoliko je žalba osnovana, uložena u roku i od ovlaštene osobe priprema predmet i proslijeđuje nadležnom Kantonalnom ministarstvu na postupanje. Ukoliko žalba nije osnovana i uložena u roku i od ovlaštenog lica o istoj se odlučuje u Službi (odjeljenje za urbanizam i prostorno planiranje), o čemu donosi rješenje koje potpisuje pomoćnik općinskog načelnika.
- **pravosnažnost rješenja** - po okončanju upravnog postupka na arhivski primjerak rješenja stavlja se pečat pravosnažnosti sa datumom kada je rješenje postalo pravosnažno.
- **po završetku postupka** - arhiviranje predmeta putem centralne pisarnice.

Zahtjev za izdavanje urbanističke saglasnosti

PREDMET: Zahtjev za izdavanje urbanističke saglasnosti

Molim da mi se izda urbanistička saglasnost za izgradnju, adaptaciju, rekonstrukciju, nadogradnju, dogradnju, promjenu namjene objekta, radove redovnog održavanja i sanacije:

Vrsta objekta: (zaokružiti)	Stambeni	Proizvodni	Vikend
	Poslovni	Infrastrukturni	Pomoćni
	Poslovno-stambeni	Javni	Ostalo
K.č broj:		Površina parcele:	m2
K.O:		Naseljeno mjesto:	
Dimenzije objekta:	x	Spratnost objekta:	
Vrsta krova:		Materijal bi koristio:	
Vodu bi koristio:		Kanalizaciju bi riješio:	



Zahtjev za izdavanje urbanističke saglasnosti

PRILOG:

R/b	Naziv dokumenta	Dokumenta izdaje ili posjeduje	Forma
1	Kopija katastarskog plana	Služba za katastar, urbanizam i imovinsko pravne poslove	Kopija
2	Prijepis posjedovnog lista	Služba za katastar, urbanizam i imovinsko pravne poslove	Kopija
3	Idejni projekat	Ovlaštena projektna organizacija	Original
4	Dokaz o uplaćenju administrativnoj taksi	Općinska blagajna, pošta ili banka	Original
5			

PODNOŠILAC ZAHTJEVA:

Rok za rješavanje potpunog zahtjeva je 30 dana

Rezultati mjerenja glavnog procesa obrade zahtjeva za 2016.godinu

I UPISNIK PRVOSTEPENIH PREDMETA

Služba	Broj prenesenih predmeta	Broj primljenih predmeta	Ukupni broj predmeta	Ukupni broj riješenih predmeta	Ukupni broj predmeta van roka	Neriješeni predmeta kojima je rok isteka o	Neriješeni predmeta kojima je rok isteka o	PROCE NAT RIJEŠENIH U ROKU odnos u na riješene	PROCE NAT RIJEŠENIH VAN ROKA u odnos u na riješene	PROCE NAT RIJEŠENIH predmeta odnos u na ukupan broj predmeta	
03	474	498	972	550	35	515	4	418	6,36 %	93,63 %	56,58 %
04	3	728	731	725	711	14	0	6	98,06 %	1,93 %	99,17 %
06	227	766	993	777	330	447	163	33	42,47 %	57,52 %	78,24 %
07	0	849	849	849	849	0	0	0	100 %	0 %	100 %
08	408	2097	2505	2118	1482	636	106	281	69,97 %	30,02 %	84,55 %
	1112	4938	6050	5019	3407	1612	273	738	67,88 %	32,11 %	82,95 %

Rezultati mjerenja glavnog procesa obrade zahtjeva za 2016.godinu

II DJELOVODNIK PREDMETA I AKATA

Služba	Broj prenesenih predmeta	Broj primljenih predmeta	Ukupni broj predmeta	Ukupni broj riješenih predmeta	Ukupni broj riješenih predmeta u roku	Ukupni broj riješenih predmeta van roka	Neriješeni predmeti kojima je rok isteka o	Neriješeni predmeti kojima je rok isteka o	PROCENT RIJEŠENIH U ROKU	PROCENT RIJEŠENIH U ROKU VAN ROKA	PROCENT RIJEŠENIH U ROKU VAN ROKA
03	158	416	574	455	318	137	51	68	69,89 %	30,10 %	79,26 %
04	17	4228	4245	4214	4074	140	17	14	96,67 %	3,32 %	99,26 %
06	24	197	221	203	139	64	11	7	68,47 %	31,52 %	69,04 %
07	2	292	294	294	292	2	0	0	99,31 %	0,68 %	100,0 %
08	217	5483	5700	5446	3935	1511	204	50	72,25 %	27,74 %	95,54 %
UKUPNO	418	10616	11034	10612	8758	1854	283	137	82,49 %	17,47 %	96,17 %

Hvala na pažnji