

На основу члана 51. Статута ЈПШ „Шуме Републике Српске“ а.д. Соколац, а у сврху поштовања FSC стандарда за одрживо газдовање шумама у БиХ и Принципа 4 – Односи са локалном заједницом, Управа Јавног предузећа на сједници одржаној дана 22.3.2023. године, донијела је следеће:

## У П У Т С Т В О

### за поступање по жалбама и представкама

1. Обавезују се Дирекција Јавног предузећа и организациони дијелови који су у опсегу FSC сертификата да успоставе „Интерну књигу жалби и притужби“, ради евиденције и праћења кретања и поступака по захтјевима трећих лица, односно интересних група и појединаца, а који се односе на одрживо газдовање шумама.
2. Интерну књигу жалби и притужби води технички секретар директора у организационом дијелу, те технички секретари директора Јавног предузећа у Сокоцу и Одјељењу Дирекције у Бањој Луци.
3. Интерна доставна књига жалби и притужби садржи следеће рубрике:
  - **Редни број и број протокола** (уписивати редне бројеве по пријему жалби и притужби, као и број протокола под којим су наведени акти за примљени у организационом дијелу)
  - **Број списка, име и назив пошиљача** (уписати број списка (протокола) под којим је акт протоколисан код подносиоца жалбе, притужбе, као и име односно назив подносиоца)
  - **Предмет** (у ову рубрику уписати кратак садржај предмета-жалбе, притужбе)
  - **Кретање списка:**
    - Датум пријема (у ову колону уписати датум пријема, жалбе, притужбе)
    - Задужено лице и потпис (у ову колону уписати име лица које се задужује са жалбом, притужбом, који ће пријем потврдити својим потписом)
    - Датум раздужења са напоменом (у ову колону уписати датум раздужења са предметом и напомену да ли је предмет окончан, враћен, прослеђен и сл.).
4. Након што је представка примљена директор Јавног предузећа, односно директор организационог дијела задужује надлежни сектор, службу или стручног сарадника за поступање у предмету.
5. Задужени сектор, служба или лице ће по примљеном предмету у року од 15 дана обавјестити подносиоца жалбе тј. притужбе о пријему предмета, процедури рјешавања, те уколико постоји потреба од истог затражити додатну документацију.
6. Вријеме за коначно рјешавање предмета зависиће од природе и сложености проблема, а не може бити дуже од 30 дана од дана пријема предмета. Задужени

сектор/служба или лице ће приоритетно рјешавати предмете, посебно уколико је за рјешавање предмета потребна сагласност Управе Јавног предузећа, а све у сврху завршетка предмета у задатим роковима.

7. Примјерци Интерних доставних књига жалби и притужби ће бити достављени организационим дијеловима Јавног предузећа након ступања на снагу овог Упутства.
8. Ово Упутство ступа на снагу даном доношења.

Број: 03/0203- 1333 /23

Датум: 10.06. 2023. године

В.Д. ДИРЕКТОР-а



---

Славен Гојковић, дипл.инж.шум.

