

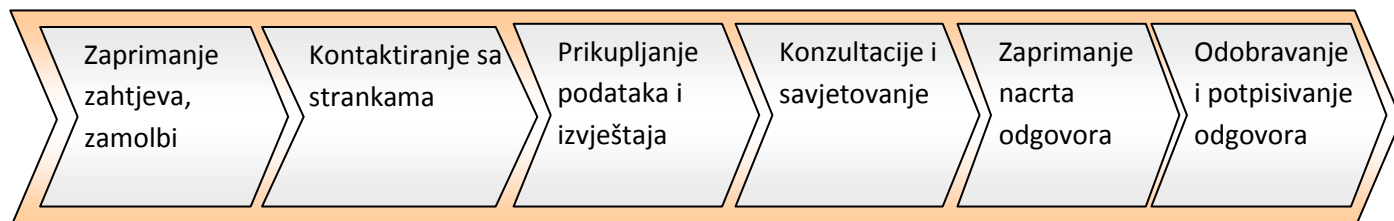
NAZIV PROCESA	Šifra procesa
Proces komunikacija sa strankama	O18

Korisnik procesa	Općina Berek
Vlasnik procesa	Referent za društvene djelatnosti

CILJ PROCESA
Cilj procesa je pravodobno rješavanje zahtjeva, zamolbi, predstavki i drugih sličnih akata stranaka.

GLAVNI RIZICI
Nerješavanje zamolbi, zahtjeva, predstavki i drugih sličnih akata, nepoduzimanje aktivnosti u pripremi i izradi odgovora.

KRATKI OPIS PROCESA	
ULAZ:	Zaprimanje zahtjeva, zamolbi.
AKTIVNOSTI:	Kontaktiranje sa strankama, razmatranje zahtjeva, zamolbi te davanje naloga, prosljeđivanje naloga, prikupljanje podataka i izvještaja, konzultacije i savjetovanje, zakazivanje sastanka, vođenje kalendara sastanaka, održavanje sastanaka, zaprimanje nacrtu odgovora, prosljeđivanje odgovora po zahtjevima.
IZLAZ	Odobrovanje i potpisivanje odgovora po zahtjevima.



VEZE S DRUGIM PROCESIMA / POSTUPCIMA
Procesi komunikacije, Postupci zaprimanja zahtjeva stranaka

RESURSI POTREBNI ZA REALIZACIJU PROCESA
Zaposlenici, informatička oprema

ŠIFRE I NAZIVI POSTUPKA
O18.1 Postupak komunikacijama sa strankama

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Željka Šoštarić	Referent za društvene djel.	11.06.2013	
Kontrolirao:	Mato Tonković	Načelnik	11.06.2013	
Odobrio:	Mato Tonković	Načelnik	11.06.2013	

NAZIV POSTUPKA	Šifra postupka
Postupak komunikacija sa strankama	O18.1

Vlasnik postupka	Referent za društvene djelatnosti
-------------------------	-----------------------------------

SVRHA I CILJ POSTUPKA
Cilj procesa je pravodobno rješavanje zahtjeva, zamolbi, predstavki i drugih sličnih akata stranaka.

PODRUČJE PRIMJENE
Postupak se primjenjuje u JUO Općine Berek.


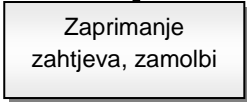
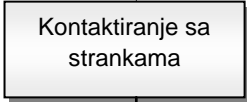
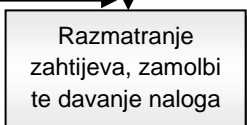
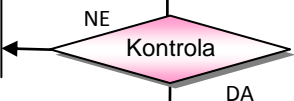
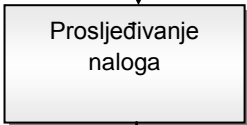
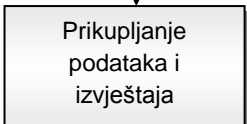
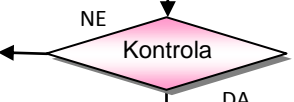
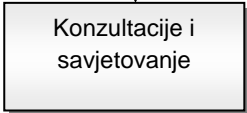
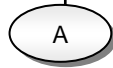
DRUGA DOKUMENTACIJA
Zahtjevi, zamolbe, predstavki, i drugi slični akti.

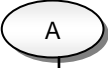
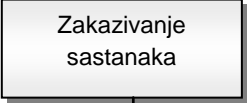
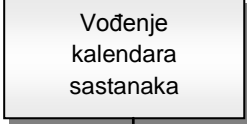
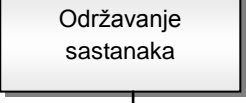
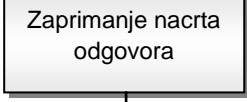
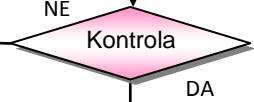
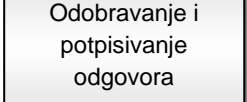
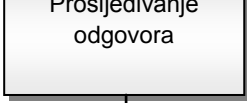
ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA
Načelnik je odgovoran za razmatranje zahtjeva i kontrolu, konzultacije i savjetovanje, zakazivanje sastanaka, vođenje kalendara sastanaka i održavanje sastanaka, zaprimanje nacрта i kontrolu, odobravanje i prosljeđivanje odgovora. Referent za društvene djelatnosti je odgovoran za zaprimanje zamolbi, kontaktiranje sa strankama, prosljeđivanje naloga i prikupljanje podataka.

ZAKONSKI I PODZAKONSKI OKVIR

POJMOVI I SKRAĆENICE koje se koriste u dijagramu tijeka
JUO – Jedinствeni upravni odjel

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Željka Šoštarić	Referent za društvene djel.	11.06.2013	
Kontrolirao:	Mato Tonković	Načelnik	11.06.2013	
Odobrio:	Mato Tonković	Načelnik	11.06.2013	

Dijagram tijeka	Opis aktivnosti	Izvršenje		Popratni dokumenti
		Odgovornost	Rok	
				
	Zaprimanje zahtjeva, zamolbi, predstavki i drugih sličnih akata, te prosjeđivanje čelniku.	Referent za društvene djelatnosti	Kontinuirano	Zahtjev, zamolba
	Kontaktiranje sa strankama putem telefona, telefaksa, i e-mail-a, te obavješćivanje čelnika o istom.	Referent za društvene djelatnosti	Kontinuirano	
	Razmatranje zahtjeva, zamolbi, predstavki i drugih sličnih akata, te davanje naloga drugim djelatnicima za poduzimanje radnji, provođenje određenih postupaka, pripremu i/ili davanja odgovora te nalaganje drugih potrebnih radnji	Načelnik	Pravodobno	Zahtjev, zamolba
	Kontrola zahtjeva, zamolbi, predstavki i drugih sličnih akata.	Načelnik		Zahtjev, zamolba
	Prosjeđivanje naloga ostalim djelatnicima	Referent za društvene djelatnosti	1 dan	Nalog
	Prikupljanje podataka i izvještaja o poduzetim aktivnostima u pripremi i izradi odgovora odnosno o poduzetim radnjama po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima te prosjeđivanje čelniku.	Referent za društvene djelatnosti	Pravodobno/ kontinuirano	Izveštaj
	Kontrola prikupljenih podataka i izvještaja o poduzetim aktivnostima.	Načelnik		Izveštaj
	Po potrebi konzultacije i savjetovanje s ostalim djelatnicima u vezi poduzimanja radnji po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima stranaka.	Referent za društvene djelatnosti	Pravodobno/ kontinuirano	Zahtjevi, zamolbe
				

				
	Po potrebi zakazivanje sastanaka sa strankama	Referent za društvene djelatnosti	Pravodobno	
	Vođenje kalendara sastanaka i pravodobno obavješćivanje čelnika o mjestu i vremenu održavanja sastanka.	Referent za društvene djelatnosti	Kontinuirano	
	Održavanje sastanaka sa strankama	Načelnik	Pravodobno/ kontinuirano	
	Zaprimanje nacrt odgovora odnosno zaprimanje na znanje već dostavljenih odgovora po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima stranaka, te prosljeđivanje čelniku.	Referent za društvene djelatnosti	1 dan	
	Kontrola zaprimljenih nacrt odgovora.	Načelnik		Nacrt odgovora
	Odobranje i potpisivanje odgovora po zahtjevima, zamolbama, predstavkama i drugim sličnim aktima stranaka	Načelnik	Pravodobno	Odgovor
	Prosljeđivanje odgovora po zahtjevima i drugim sličnim aktima pisarnici radi dostave adresantima	Referent za društvene djelatnosti	Pravodobno	
