



## CALL CENTAR SISTEM 72

### *Nova usluga općinske administracije*

**TEŠANJ**  
SERVIS CENTAR  
Call Centar 72

**032 650 800**

call.centar@opcina-tesanj.ba

**Vidite li ono što ne bi voljeli -  
prijavite!**

**Doživjeli ste ono što ne bi trebali -  
prijavite!**

**Pitajte, odgovorićemo!**

**Budite ispravno informisani!**

**Pomozite sebi!**

**Vidjeli ste bacanje smeća, dali ste  
nekome u džep: ljekaru, policajcu,  
službeniku –  
prijavite!**

**Vaše ime će ostati anonimno  
nakon prijave, i neće se koristiti  
bez Vaše dozvole.**

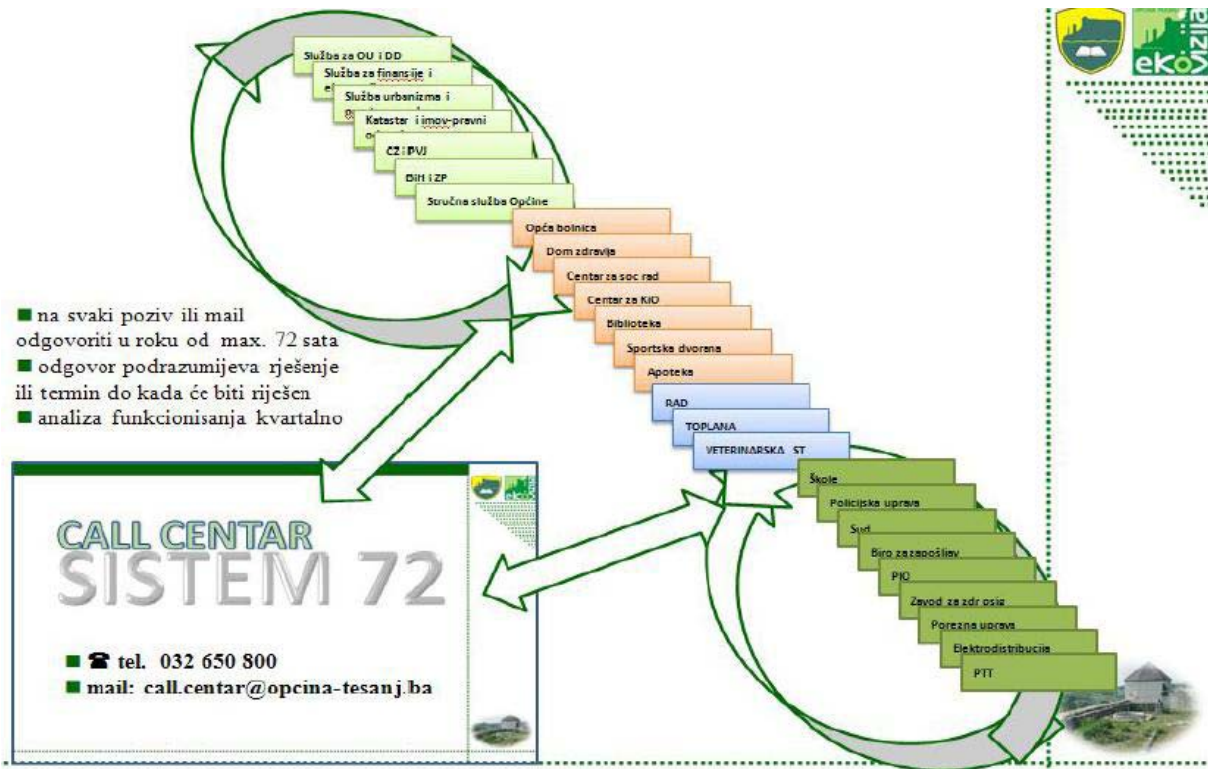
Novom uslugom CALL CENTAR SISTEM 72, općinska administracija nudi mogućnost svim građanima da imaju na raspolaganju telefonski broj, pristup preko web portala kao i e-mail adresu na koje mogu tokom 24 sata dostaviti svoje prijedloge, primjedbe, zapažanja, žalbe i slično na sve događaje i pojave na području naše općine sa kojima su susretnu.

Općina Tešanj preuzima obavezu da u roku od 72 sata (za početak) odgovori svakome na isti način na koji je prijava izvršena. Prije svega, u ovaj projekat u punom kapacitetu će biti uključene sve ustanove i preduzeća u kojima je osnivač Općina Tešanj ili većinski vlasnik.

Cilj nam je podići na veći nivo usluge koje općinska administracija, javna preduzeća i ustanove pružaju našim građanima a nivo odgovornosti svih uposlenih u ovim područjima podići na viši nivo. Naravno, želimo da građani sami sudjeluju u tome, da brigu o stanju u našoj zajednici u određenim područjima preuzmu i građani, kao što je pitanje sigurnosti, neodgovorno odlaganje otpada, nelegalne akcije, korupcija i slično.

Građani će se naravno identifikovati prilikom korištenja ove usluge, ali će identitet građana biti dieskrecija i bez pojedinačne saglasnosti neće biti dalje upotrebljavan identitet bilo koga ko je podnio prijavu.

Jasno nam je koliko ovakav mehanizam može biti krivo upotrijebljen, ali isto tako nam je jasno da ovaj proces treba početi. Stoga očekujemo puno sudjelovanje i podršku, a nedostatke ćemo u hodu otklanjati. Usluga je dostupna od aprila ove godine. Naravno, sva pitanja koja se rješavaju u upravnim postupcima neće biti predmet ove usluge, nego prvenstveno pitanja iz komunalnih oblasti te neželjenih ponašanja javnih djelatnika.



## Kako koristiti uslugu **CALL CENTAR SISTEM 72**

Uslugu možete koristiti na jedan od slijedećih načina:

### 1. Telefonskim pozivom na broj **032 650 – 800**

- U toku radnog vremena općinske administracije javit će vam se kontakt osoba, koja će saslušati i zabilježiti vaše podatke, a po rješavanju vašeg zahtjeva odgovoriti vam na način kako ste vi to tražili,
- Poslije radnog vremena dostupan je automatski uređaj koji će vam dati potrebne informacije kako ostaviti poruku. Slijedeći radni dan vaša poruka će biti saslušana i obrađena.

### 2. SMS porukom na broj **032 650 – 800**

- Pošaljite SMS poruku na pomenuti broj sa vašim podacima i opisom problema, primjedbom koju imate i sl., naši službenici će isti obraditi i pravovremeno vas obavijestiti.

### 3. Web portal Općine [www.opcina-tesanj.ba](http://www.opcina-tesanj.ba)

- Pristupite zvaničnoj stranici Općine Tešanj, izaberite E-uprava a potom Call centar, unesite tražene podatke u predviđena polja i pritisnite dugme pošalji. Naši službenici će vaš zahtjev obraditi i pravovremeno vas obavijestiti.



Početna    Aktuelnosti    Podaci o općini    Uprava    **E-Uprava**    Kontakt

Početna > E-Uprava > Call centar

**Call centar**

Ime i prezime

Adresa

Grad

Područje JP Centar za kulturu i obrazovanje (CKO)

Email

Telefon

Subject

Text poruke

Pošalji    Resetuj

**Meni**

Zatvori sve | Otvori sve

- Početna
- Aktuelnosti
- Podaci o općini
- Uprava
- E-Uprava
  - Projera statusa predmeta
  - Call centar
  - E-obrasci
  - Često postavljena pitanja
- Kontakt

Tešanj

4. **Slanjem e-maila** na adresu [call.centar@opcina-tesanj.ba](mailto:call.centar@opcina-tesanj.ba)

- Pošaljite e-mail na gore navedenu adresu sa vašim podacima i opisom problema, primjedbom koju imate i sl., naši službenici će isti obraditi i pravovremeno vas obavijestiti.

**Napomena:**

svi telefonski pozivi, kao i uneseni podatci se snimaju u bazu podataka i bit će korišteni isključivo za potrebe općinske administracije.