



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РЕПУБЛИЧКИ ГЕОДЕТСКИ ЗАВОД
Сектор за развој
07 број 952-904/2021
Датум 4.11.2021 године
Београд
Булевар војводе Мишића 39
тел: 011/2650-230, 715-2619

**СЛУЖБАМА ЗА КАТАСТАР НЕПОКРЕТНОСТИ
ОДЕЉЕЊИМА ЗА КАТАСТАР ВОДОВА
ИНФОЦЕНТРУ**

Предмет: Инструкција за поступање по примедбама и молбама грађана посредством апликације е Примедбе

По примедбама и представкама грађана, упућених посредством апликације е Примедбе, Службе за катастар непокретности, Одељења за катастар водова и Инфоцентар у обавези су да поступају на следећи начин:

1. Одговор на примедбу/молбу странке који сачињава Служба за катастар непокретности или Одељење за катастар водова, а Инфоцентар прати и прослеђује подносиоцу (у даљем тексту: Одговор на примедбу/молбу) мора бити:

- 1) професионално припремљен са тачним и недвосмисленим подацима;
- 2) граматички и правописно форматиран у складу са пословном комуникацијом;
- 3) концизан и јасан и мора садржати тачно тражене информације без личних коментара и става о информацијама.

2. Примедба/молба странке која се односи на решавање предмета, а примљена је посредством апликације е Примедбе на веб презентацији Републичког геодетског завода (у даљем тексту: Завод), мора се уложити у фолдер 16 у ДМС-у.

3. Одговор на примедбу/молбу која се односи на решавање предмета мора садржати:

- 1) информацију о сметњи за поступање по захтеву странке, уколико она постоји, са навођењем разлога, и то:
 - (1) кад постоји претходни захтев, неопходно је навести укупан број претходних захтева и први број предмета по редоследу за рад, са напоменом да ће следећи по редоследу бити дат у рад након коначности претходног;
 - (2) кад постоји жалба изјављена против одлуке донете по претходном захтеву, неопходно је обавестити странку да се та одлука налази у поступку решавања код другостепеног органа;
- 2) информацију о страници веб презентације Завода преко које се може пратити број претходних захтева и статус предмета;

3) име и презиме начелника или руководиоца Службе за катастар непокретности или Одељења за катастар водова који је сагласан са текстом одговора.

4. Одговор на примедбу/молбу за решавање предмета може имати стандардну форму за исту врсту представки са **конкретним** одговором, али се та форма не може користити за различите врсте представки, већ се мора прилагодити у складу са конкретним питањем.

5. Одговор на примедбу/молбу не може бити:

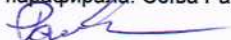
- 1) упитног карактера, јер је апликација у по-replay формату;
- 2) упућујући – странка се не сме упутити да тражи информацију од друге организационе јединице Службе или Завода, нити да закаже термин за разговор са службеником у надлежној Служби ради решавања проблема у вези са својим захтевом, као ни да се позива на означени број телефона.

6. Инфоцентар проверава Одговор на примедбу/молбу у погледу форме, правила професионалне комуникације, граматичке тачности и свеобухватности одговора, а у случају потребе исти враћа Служби за катастар непокретности или Одељењу за катастар водова на корекцију.

7. Одговор се мора доставити странци у року од 3 до 5 дана.

8. Извештај о поштовању рокова Инфоцентар доставља Сектору за катастар непокретности једном недељно .

Припремила и парафирала: Соња Ракић



ДИРЕКТОР


мр Борко Драшковић, дипл. геод. инж.

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10