

Дом здравља „РУМА“

Број 2786 / 1-4

Датум 30.10.2019.

72400 РУМА - Орловићева ☎
Тел. (022) 479 - 368

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ДОМА
ЗДРАВЉА“РУМА“

На основу члана 8. Закона о јавним службама (Службени гласник РС , бр.42/91,71/94,79/2005,83/2014), , Управни одбор Дома здравља“Рума“ доноси:

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ДОМ ЗДРАВЉА“РУМА“

I УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет акта

Члан 1.

Овим актом уређује се поступање по притужбама на рад Дома здравља „Рума“ и поступање запослених у Дому здравља“Рума“ (у даљем тексту „органа“).

II ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ

Притужба

Члан 2.

У смислу овог акта притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад органа и или поступање запослених у органу, чак иако није насловљен као притужба.

Поред оспоравања законитости, примедбе из става 1.нарочито се односе на правилно управно поступање, односно поступање у складу са правилима добре управе, професионалним стандардима и етичким правилима понашања, као и правилима комуникације са грађанима и другим странкама.

Ако поднесак из става 1. садржи елементе који могу бити основ за подношење неког другог правног средства, а посебно жалбе или приговора у складу са законом којим се уређује управни поступак или представке у инспекцијском поступку, подносилац ће бити поучен да заштиту права може остварити и у другом одговарајућем поступку, пред надлежним органом, а поступак по притужби пред *органом* ће настављен.

Подносиоци притужбе

Члан 3.

Притужбу може поднети свако физичко и правно лице, без обзира на пребивалиште, односно седиште, као и организације без својства правног лица, које испуњавају услове да буду странка у управном поступку, у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

За подношење притужбе није потребно да лице или организација из става 1. већ има својство странке у неком поступку пред *органом*.

Облик и садржина притужбе

Члан 4.

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Притужба не мора да садржи позивање на пропис или други акт којим је поступање на које се односи означено као забрањено или кажњиво.

Уз притужбу подносилац може поднети документе или друге доказе, а ако то не учини, *орган* је дужан да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Орган нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Анонимне притужбе могу се разматрати у складу са члановима 11. и 12. овог *акта*.

Подношење притужбе

Члан 5.

Притужба се може поднети у писаној форми или усмено.

Притужба у писаној форми може се поднети: преко писарнице *органа*, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем веб презентације *органа*, преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном и приступачном месту у просторијама органа.

Усмено се притужба подноси у просторијама органа, о чему је службеник који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Запослени у *органу* дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији из члана 3. на неки од начина из става 1. овог члана.

Ако *орган* има подручне јединице на територији Републике Србије, подношење притужби омогућава се у свим јединицама органа.

На подношење притужбе не плаћа се никаква такса, нити друга накнада.

III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА

Обавештавање о могућностима притуживања

Члан 6.

Орган обавештава јавност о могућностима притуживања на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем огласне табле у просторијама *органа* и веб презентацији *органа*.

Обавештење из става 1. обавезно садржи информације о: садржини притужбе, могућим начинима упућивања притужбе, укључујући и модел притужбе, поуку о карактеру, току и могућим ефектима поступка притуживања, а посебно о могућности тражења писаног одговора на притужбу.

Пријем и разврставање притужби

Члан 7.

Све притужбе, без обзира на начин подношења, прикупљају се у писарници *органа*, а затим распоређују по основним организационим јединицама, у складу са правилима о распоређивању предмета.

О поднетим притужбама води се евиденција, у складу са правилима о раду писарнице.

Испитивање притужби и одлучивање

Члан 8.

Притужбе испитује руководилац основне организационе јединице на чији се рад притужба односи, руководилац уже организационе јединице или други запослени, кога он овласти.

О притужби одлучује руководилац органа, на основу предлога руководиоца из става 1.

Ако се притужба односи на поступање руководиоца из ставова 1. и 2. овог члана, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Испитивање формалних аспеката притужбе

Члан 9.

Притужба се не може одбацити као неблаговремена.

Ако је притужба непотпуна, односно не садржи чак ни основне информације које би омогућиле њено испитивање, подносилац ће бити поучен о начину на који може употпунити своју притужбу, у разумном року који не може бити краћи од осам дана.

Ако подносилац притужбе не употпуни притужбу у остављеном року, притужба се одбацује.

Ако *орган* процени да није надлежан за одлучивање по притужби, обавестиће о томе подносиоца притужбе и поучити на који начин се може обратити надлежном органу или сам проследити притужбу надлежном органу.

Одлука о притужби

Члан 10.

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања *органа* или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

У одлуци се може позвати на већ донету истоврсну одлуку која је објављена на веб презентацији *органа*, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом *органа*, ако је објављена.

Ако је подносилац притужбе захтевао одговор на притужбу, он му се доставља на начин који је навео у притужби, а ако тај начин није наведен електронском или обичном поштом.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 15 дана од подношења (за органе локалне самоуправе и јавне службе: 30 дана).⁷

У одговору на притужбу, подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

Притужбе о елементима кажњивих дела

Члан 11.

Ако приликом испитивања притужбе, руководилац из члана 8. овог *акта*, установи постојање елемената одговорности за кажњива дела, дужан је да предузме радње на

⁷ Алтернативе су предвиђене имајући у виду одредбе ЗДУ и ЗЛС. Видети Образложење.

које је обавезан и овлашћен у складу са прописима којима се уређују та дела.

Предузимање мера

Члан 12.

Једном у три месеца на нивоу свих организационих јединица органа, разматрају се све одлуке по притужбама донете у том периоду, израђује се анализа, идентификују радни процеси у којима се јављају неправилности и дефинишу мере за унапређење рада органа.

Приликом разматрања одлуке по притужбама и израде анализе посебно се идентификују радни процеси који су највише изложени ризицима за настанак корупције.

Орган усваја годишњи извештај о поступању по притужбама који садржи податке о примљеним и решеним притужбама, са прегледом мера које су предузете по основаним притужбама и њиховим ефектима.

Извештај из става 4. чини обавезни део извештаја о раду органа.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Услови за примену акта

Члан 13.

Орган ће омогућити подношење притужбе на начине из члана 5. најкасније месец дана од дана ступања на снагу овог акта.

Орган ће спровести обуку запослених за поступање по притужбама најкасније шест месеци од дана ступања на снагу овог акта.

Објављивање и ступање на снагу

Члан 14.

Овај Правилник објављује се на огласној табли и на веб презентацији органа.

Овај Правилник ступа на снагу 8 дана од дана објављивања.

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА



Маријана Петровић