

Република Србија АП Војводина
ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД «САВА»
У СРЕМСКОЈ МИТРОВИЦИ
БРОЈ: 110-10-5271/2019
Сремска Митровица, ул.Променада бр.9
Тел.022-623-376 ; 022-623-389

На основу члана 33. став 1. тачка 1. Статута Центра за социјални рад „Сава“ у Сремској Митровици, Управниодбор Центра за социјални рад „Сава“ у Сремској Митровици, дана . године, донео је

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Правилника

Члан 1.

Овим Правилником уређује се поступање по притужбама на рад Центра за социјални рад „Сава“ у Сремској Митровици (у даљем тексту Центар) и поступање запослених у Центру.

II. ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ

Притужба

Члан 2.

У смислу овог Правилника, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износи примедбе на рад Центра или поступање запослених у Центру, чак и ако није насловљен као притужба.

Поред оспоравања законитости, примедбе из става 1. нарочито се односе направилно управно поступање, односно поступање у складу са правилима добре управе, професионалним стандардима и етичким правилима понашања, као и правилима комуникације се 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 Центром ће бити 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 Центром.

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 поступањена које се односи означено као забрањено или кажњиво.

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

Центар нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

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

Подношење притужбе

Члан 5.

Притужба се може поднети у писаној форми или усмено.

Притужба у писаној форми може се поднети: преко писарнице Центра, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем вебпрезентације Центра, преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном 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 Центру дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији из члана 3. на неки од начина из става 1. овог члана.

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

III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА

Обавештавање о могућностима притуживања

Члан 6.

Центар обавештава јавност о могућностима притуживања на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем огласне табле у просторијама Центра и вебпрезентацији Центра.

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 омогућности тражења писаног одговора на притужбу.

Пријем и разврставање притужби

Члан 7.

Све притужбе, без обзира на начин подношења, прикупљају се у писарници Центра, 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 директор Центра, руководиоца организационе јединице на чији се рад притужба односи или други запосленикога овласти директор.

О притужби одлучује директор Центра, на основу предлога руководиоца из става 1.

Ако се притужба односи на поступање директора Центра, 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 Центар 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 Центра 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 вебпрезентацији Центра, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом Центра, 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 30 дана од подношења.

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

Предузимање мера

Члан 12.

Једном у тримесеца, на нивоу свих организационих јединица Центра, 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 одлука по притужбама и израде анализе посебно се идентификују радни процеси који су највише изложени ризицима за настанак корупције.

Центар сваја годишњи извештај о поступању по притужбама који садржи податке опримљеним и решеним притужбама, са прегледом мера које су предузете по основаним притужбама и њиховим ефектима.

Извештај из става 4. чине обавезни део извештаја о раду Центра.

IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Услови за примену Правилника

Члан 13.

Центарће омогућити подношење притужбе на начине из члана 5. најкасније месецдана од ступања на снагу овог Правилника.

Центарће спровести обуку запослених за поступање по притужбама најкасније шестмесеци од дана ступања на снагу овог акта.

Објављивање и ступање на снагу

Члан 14.

Овај Правилник објављује се на интернет страници Центра и огласној табли Центра.

Овај Правилник ступа на снагу протеком рока од осам дана од дана објављивања на огласној табли Центра.

17.12.2019.



ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА

Косановић Бранислав