

На основу члана 8. Закона о јавним службама („Сл.Гласник РС“ бр.42/91, 71/94, 79/2005- др.закон, 81/2005 – испр.др.закона, 83/2005 – испр.др.закона и 83/2014 – др.закон), управни одбор Здравственог центра Аранђеловац, дана 20.08.2024. године доноси:

## **ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ЗДРАВСТВЕНОГ ЦЕНТРА АРАНЂЕЛОВАЦ**

### **I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Предмет Правилника**

##### **Члан 1.**

Овим Правилником уређује се поступање по притужбама на рад Здравственог центра Аранђеловац и поступање запослених у Здравственом центру Аранђеловац.

### **II. ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ**

#### **Притужба**

##### **Члан 2.**

У смислу овог Правилника, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад Здравственог центра Аранђеловац, или поступање запослених у Здравственом центру Аранђеловац, чак и ако није насловљен као притужба.

Поред оспоравања законитости, примедбе из става 1. овог члана 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 се грађанима и другим странкама.

Ако поднесак из става 1. овог члана 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 у Здравственом центру Аранђеловац биће 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 испуњавању 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. овог члана већ има својство странке у неком поступку пред Здравственим центром Аранђеловац.

## **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, Здравствени центар Аранђеловац је дужан да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Здравствени центар Аранђеловац 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.

Притужба се може поднети: преко писарнице Здравственог центра Аранђеловац, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном и приступачном месту у просторијама Здравственог центра Аранђеловац.

Запослени у Здравственом центру Аранђеловац дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији из члана 3. на неки од начина из става 2. овог члана.

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

### **III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА**

#### **Обавештавање о могућностима подношења притужби**

##### **Члан 6.**

Здравствени центар Аранђеловац обавештава јавност о могућностима подношења притужби на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем огласне табле у просторијама Здравственог центра Аранђеловац и веб презентације Здравственог центра Аранђеловац.

Обавештење из става 1. овог члана обавезно садржи информације о: садржини притужбе, могућим начинима упућивања притужбе, 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 Здравственог центра Аранђеловац, 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 директор Здравственог центра Аранђеловац, на основу предлога руководиоца из става 1. овог члана.

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 Здравствени центар Аранђеловац 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 Здравственог центра Аранђеловац, 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 Здравственог центра Аранђеловац, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом Здравственог центра Аранђеловац, 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 Правилника, 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.**

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

Здравствени центар Аранђеловац 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 2. овог члана чине обавезни део извештаја о раду Здравственог центра Аранђеловац.

#### **IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

##### **Услови за примену Правилника**

##### **Члан 13.**

Здравствени центар Аранђеловац ће омогућити подношење притужбе на начине из члана 5. најкасније месец дана од дана почетка примене овог Правилника.

Здравствени центар Аранђеловац ће спровести обуку запослених за поступање по притужбама најкасније шест месеци од дана почетка примене овог Правилника.

##### **Објављивање и ступање на снагу**

##### **Члан 14.**

Овај Правилник објављује се на огласној табли и на веб презентацији Здравственог центра Аранђеловац [www.zcarandjelovac.org.rs](http://www.zcarandjelovac.org.rs) дана \_\_\_\_\_.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања, а примењује се од 01.01.2025. године.

ПРЕДСЕДНИК ПРИВРЕМЕННОГ УПРАВНОГ ОДБОРА



Број:  
У Аранђеловцу, дана 20.08.2024. године