

ЈКП Услуга Бољевац
БРОЈ 972
26.12.2022. године,
БОЉЕВАЦ

На основу члана 81. Закона о државној управи члана 71. ст. 3 и 4. Закона о локалној самоуправи, члана 8. Закона о јавним службама, министар скупштина општине града и члана 39. Статута ЈКП Услуга Бољевац доноси

АКТ О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ОРГАНА ЈКП УСЛУГА БОЉЕВАЦ

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Акта

Члан 1.

Овим актом уређује се поступање по притужбама на рад органа ЈКП Услуга Бољевац и поступање запослених у ЈКП Услуга Бољевац

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 или поступање запослених у ЈКП Услуга Бољевац, чак и ако 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 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 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. већ има својство странке у неком поступку пред ЈКП Услуга Больевац.

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, ЈКП Услуга Больевац је дужна да их прикупи у циљу испитивања притужбе. ЈКП Услуга Больевац 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.

Пријужба у писаној форми може се поднети: преко писарнице ЈКП Услуга Больевац, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем веб презентације ЈКП Услуга Больевац, 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 ЈКП Услуга Больевац 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.

ЈКП Услуга Больевац обавештава јавност о могућностима притуживања на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем огласне табле у просторијама ЈКП Услуга Больевац и веб презентацији ЈКП Услуга Больевац.

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 ЈКП Услуга Больевац, 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 руководилаца из ставова 1. и 2. овог члана, примениће се правила о изузету службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Испитивање формалних аспекта 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 употребити своју притужбу, у разумном року који не може бити краћи од осам дана.

Ако подносилац притужбе не употреби притужбу у остављеном року, притужба се одбације.

Ако ЈКП Услуга Болјевац 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 ЈКП Услуга Болјевац 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 ЈКП Услуга Болјевац, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом ЈКП Услуга Болјевац, 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.

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

Пријубе 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 месечно, на нивоу свих организационих јединица ЈКП Услуга Београд, 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 садржи податке о примљеним 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 ЈКП Услуга Београд..

IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Услови за примену акта

Члан 13.

ЈКП Услуга Београд ће омогућити подношење притужбе на начине из члана 5. најкасније месец дана од ступања на снагу овог акта.
ЈКП Услуга Београд 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 акт објављује се на огласној табли ЈКП Услуга Београд и на веб презентацији ЈКП Услуга Београд. Овај акт ступа на снагу осам дана од дана објављивања.

у _____ године

ДИРЕКТОР

ЈКП Услуга Београд

Зоран Конић

