

На основу чл.81. Закона о државној управи/ чл.81. Закона о локалној самоуправи/ чл.8. Закона о јавним службама и чл.57 и 114. Статута ЈП „Водовод,, Врање бр. 435 од 27.02.2024. год. пречишћен текст, **Надзорни одбор ЈП „Водовод,, Врање**, доноси:

## **ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД У ЈП „ВОДОВОД,, ВРАЊЕ**

### **УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Предмет**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником уређује се поступање по приужбама на рад у ЈП „Водовод,, Врање у даљем тексту Предузеће и поступање запослених у предузећу.

### **ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ**

#### **Притужба**

#### **Члан 2.**

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

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

Ако поднесак из ст.1. Садржи елементе који могу да буду основ за подношење неког другог првног средства, а посебно жалбе или приговора у скалду са законом којим се уређује управни поступак или представке у инспекцијском поступку, подносилац ће бити поучен да заштиту прва може остварити и у другом одговарајућем поступку, пред надлежним органом, а поступак по притужби у предузећу 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 ст.1 већ има својство странке у неком поступку у предузећу.

---

## 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, Предузеће је дужан да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Предузеће 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 Предузећа, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем веб презентације Предузећа, 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 Предузећу 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.

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

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 Предузећа, а затим распоређују по основним организационим јединицама, у складу са правилником о организацији и систематизацији послова у зависности од предмета

притужбе.

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 Предузеће 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 Предузећа 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 Предузећа, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом Предузећа, 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 напоје 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 Предузећа, 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.

Предузеће 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. чине обавезни део извештаја о раду Предузећа.

## ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Услови за примену акта

### Члан 13.

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

Предузеће 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 Предузећа и на веб презентацији Предузећа.

Овај акт ступа на снагу осам дана од дана објављивања.

ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ  
ОДБОРА  
ЈП "ВодоводВрање



Official stamp of the Supervisory Board of the Public Utility Enterprise 'VodovodVranje' and a handwritten signature.

## ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

### Правни основ

Поред основа у праву на петицију које је гарантовано чланом 56. Устава РС (а на који нема потребе позивати се у оваквом правном акту, знатно ниже правне снаге), изричит основ постоји:

- за органе државне управе у Закону о државној управи (ЗДУ), у члану 81. који уређује поступање по притужбама, али не даје изричито овлашћење за уређивање овог питања управним прописима у смислу члана 15. ЗДУ (в. даље у делу о образложења о карактеру и називу акта);
- за органе и службе локалне самоуправе у Закону о локалној самоуправи (ЗЛС), у члану 71. ст. 3. и 4. Додатно, ова питања уређена су статутима јединица локалне самоуправе (ЈЛС), али не много детаљније него што то чини ЗЛС. У вези са тим в. нпр. моделе статута које је израдила СКГО, које општине и градови најчешће и у великој мери преузимају. При том, треба имати у виду да је овим моделима предвиђено да се притужбе односе само на рад запослених у управи, а не и на рад других органа ЈЛС.

За јавне службе (установе и јавна предузећа) у члану 8. Закона о јавним службама који на генералан начин одређује начин обављања делатности јавних служби, заштита права корисника тзв. услуга од општег економског интереса, у које спадају комуналне делатности и неке делатности које обављају републичка јавна предузећа обезбеђена је и Законом о заштити потрошача (в. посебно чланове 83-92 и 139-144).

### Предмет акта (члан 1)

Акт би уређивао притуживање грађана на рад Предузећа и поступање запослених или управно поступање у најширем смислу, односно, када је у питању локална самоуправа, рад свих органа ЈЛС (као што је горе напоменуто).

У члану 2. ст. 2. наведене су, примера ради, питања на која се могу односити притужбе, а која превазилазе питање просте законитости поступања и односе се на тзв. правила добре управе, на начин на који су она дефинисана, на пример, у Предлогу кодекса добре управе Заштитника грађана и правила понашања дефинисана кодексима понашања државних службеника,<sup>22</sup> локалних функционера и локалних службеника.

### Предмет притужби (члан 2)

Притужбе је потребно разграничити од других доступних правних средстава: жалбе у управном поступку и приговора у случају неиспуњења управног уговора, на управну радњу или због начина пружања јавних услуга (у складу са Законом о општем управном поступку<sup>23</sup>), представке у инспекцијском поступку или узбуњивање, у складу са Законом о заштити узбуњивача, као и других правних средстава предвиђених посебним законима (нпр. поменутог приговора из Закона о правима пацијената).

Притужбе се сматрају додатним средством контроле рада Предузећа, те се по њима треба поступати и када постоји основ за подношење других правних средстава, која по правилу имају конкретније правно дејство. Са друге стране, притужбе имају шири обухват јер, као што је речено, не обухватају само пуку законитост и служе не само за исправљање неправилности у конкретном случају, већ и за предузимање општих мера за унапређење рада и поступања органа.

### Подносиоци притужбе (члан 3)

Могућност подношења притужбе треба отворити за најшири могући круг подносилаца који долазе у контакт са органом и запосленима и не треба да буде везан за конкретан поступак, односно за својство странке у конкретном поступку

који се води пред органом.

#### **Облик и садржина притужбе (члан 4) и подношење притужбе (члан 5)**

За разлику од класичних правних средстава (као што је нпр. жалба) подношење притужбе треба да буде, колико је год могуће, ослобођено формалности у погледу облика и начин подношења. Овакав приступ је у складу са одредбом ЗДУ по којој су органи дужни да омогуће „прикладан начин подношења притужби“.

Такође, да би орган поступао по притужби, од подносиоца се очекује да приложи минимум информација које омогућавају испитивање навода из притужбе, док се органа очекује активан приступ у испитивању тих навода. Форма (облик) и садржина притужбе (у смислу дужности из ЗДУ да се омогући

Орган нема обавезу поступања по анонимним притужбама, али оне могу бити разматране у склопу анализе поднетих притужби које имају за циљ предузимање мера општег карактера (члан 12. модела), као и иницирање поступака за утврђивање одговорности за кажњива дела (члан 11. модела).

Модел претпоставља да већину подносилаца притужби чине лаици, који немају напредна правничка знања, нити познају процедуре рада у управи. Због тога се орган и запослени обавезују да у свим фазама поступања по притужбама пруже подносиоцу неопходну помоћ и поуке у вези са тим и другим потенцијалним поступцима заштите које би подносилац могао да покрене.

#### **Обавештавање о могућностима притуживања (члан 6)**

Проактиван приступ органа огледа се и у обавези да све потенцијалне подносиоце на прикладан начин обавести о могућностима подношења притужби, садржини притужбе, току поступка испитивања и потенцијалним ефектима притужбе.

Како и ЗДУ и ЗЛС (а то чини и уставна одредба) наводе да су органи обавезни да на притужбу одговоре писаним путем ако то притужилац тражи, односно захтева, посебно је одређена обавеза органа да поучи притужиоце о тој могућности.

#### **Пријем и разврставање притужби (члан 7)**

Имајући у виду да се притужбе могу односити на било који сегмент рада, а да је унутрашња организација органа управе најчешће одређена у складу са функционалним принципом, разврставање притужби (а и њихово испитивање) одређено је у складу са тим.

Орган је у обавези да организује (у складу са својом унутрашњом организацијом) да све притужбе (пристигле на све начине одређене у члану 5) буду прикупљене у оквиру писарнице, која уобичајено дистрибуира све пристигле поднеске. Према предмету притужби, оне се даље разврставају и прослеђују основним организационим јединицама. Које су то организационе јединице зависиће од конкретног органа или организације (нпр. у министарствима су то сектори, а у локалним управама најчешће одељења). Ако то захтева специфична унутрашња организација неког органа, то могу бити и друге (уже) организационе јединице.

#### **Испитивање притужби и одлучивање (члан 8)**

Одлуке по приговорима доноси руководилац органа, док се испитивање притужби спроводи у оквиру основних организационих јединица, на нивоу њихових руководилаца.

#### **Испитивање формалних аспеката притужбе (члан 9)**

Циљ ових одредаба је да се, у што је више могуће случајева, избегне одбацивање притужбе из формалних разлога и у том смислу их и треба тумачити.

#### **Одлука о притужби (члан 10)**

У овом члану одређена је садржина одлуке о притужби у конкретном случају и њене

последнице, односно појединачне мере које се односе на конкретног подносиоца притужбе.

Такође, орган се обавезује да подносиоца обавести о одлуци (достави одговор на притужбу) и да му неопходна објашњења, или у вези са мерама које ће бити предузете, или у случају незадовољства одговором на притужбу о евентуалним другим средствима које би притужилац могао да искористи, пред овим или другим надлежним органом.

Рок за одговор одређен је у складу са одредбама ЗДУ (15 дана), односно ЗЛС (30 дана). Органи би могли да утврде краће рокове од ових, ако сматрају да поседују организационе и друге капацитете за краће поступање по притужбама.

Могућност на позивање на већ донете одлуке у истоврсним предметима (став 3) предвиђено је у циљу ефикаснијег поступања по притужбама, како у интересу притужиоца, тако и у интересу органа.

### **Притужбе о елементима кажњивих дела (члан 11)**

Ова одредба односи се на ситуације у којима притужилац у свом поднеску наводи или се у току испитивања притужбе открију околности које упућују на то да потенцијално постоји дисциплинска, прекршајна или кривична одговорност, у складу са важећим прописима.

### **Предузимање мера (члан 12)**

Поред конкретних мера које служе за исправљање конкретних грешака и неправилности у раду, притужбени поступак може да буде од користи органу и за предузимање општих мера које имају за циљ унапређење рада органа уопште.

Због тога се препоручује периодично разматрање поднетих притужби како би се на тај начин сагледала целина проблема који се односе на једну организациону јединицу или орган у целини. У том циљу, али и у циљу унапређења односа са странкама и јавности уопште, препоручује се и објављивање одређеног броја одговора на притужбе, у анонимизираним облику.

Месечно разматрање притужби предвиђено је имајући у виду дужност органа из члана 81. ст. 3. ЗДУ да „једном у 30 дана разматра питања обухваћена притужбама“. Ова обавеза важи за органе државне управе, док други органи и јавне службе могу предвидети другачију динамику разматрања – у овом моделу предложено је да то буде квартално, односно једном у три месеца.

Ради праћења спровођења мера предузетих по основаним притужбама, орган се обавезује да годишње сачињава извештај, који чини обавезни део годишњег извештаја о раду органа.

### **Завршне одредбе (чланови 13 и 14)**

У члану 13. одређени су препоручени рокови за успостављање техничких и других услова за ефикасно поступање по притужбама. Орган треба посебну пажњу да обрати обуци свих запослених који су укључени у ланац поступања по притужбама (од обавештавања потенцијалних притужилаца до доношења одлуке и достављања одговора).