

Na temelju članka 185. stavka 2. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“ broj 18/22, 46/22, 119/22) i članka 37. točke 2. Statuta Hrvatskog zavoda za socijalni rad („Narodne novine“ broj 134/22), Upravno vijeće Hrvatskog zavoda za socijalni rad, na sjednici održanoj dana 02. ožujka 2023. godine donosi

PRAVILNIK O NAČINU RADA I POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA

DIO PRVI

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o načinu rada i postupanju po pritužbama (u daljnjem tekstu: Pravilnik) propisuje se način rada i postupanja po pritužbama upućenim Hrvatskom zavodu za socijalni rad (u daljnjem tekstu: Zavod), vođenje evidencije i rokovi čuvanja podataka u evidenciji.

Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, bez obzira na to koriste li se u muškom ili ženskom rodu, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Članak 3.

Temeljem ovog Pravilnika pritužba imaju sljedeće značenje: pritužba je svaki čitko napisan i potpisan podnesak kojim podnositelj ukazuje na nezakonito ili nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja radnika u Zavodu prema njemu osobno.

Članak 4.

- (1) Pritužbom se ne smatra podnesak u kojem se iznose činjenice koje su već prethodno bile razmatrane i ocijenjene u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe istog podnositelja.
- (2) Pritužbom se ne smatra podnesak koji se odnosi na postupanja u upravnim postupcima.

Članak 5.

Na obradu i kretanje osobnih podataka koji su prikupljeni u tijeku postupanja po pritužbama primjenjuje se pravo Europske unije kojim se uređuje zaštita osobnih podataka, drugi propis i opći akt Zavoda kojim se uređuju obrada i zaštita osobnih podataka.

DIO DRUGI

PRITUŽBA

Članak 6.

(1) Pritužba mora sadržavati okolnosti i činjenice iz kojih je moguće utvrditi na postupanje ili propuštanje postupanja kojeg radnika u Zavodu ili ustrojstvene jedinice se odnose te u čemu se sastoji nepravilnosti u postupanju ili propuštanje postupanja.

(2) Pritužba mora sadržavati:

- ime i prezime, OIB i adresu podnositelja
- mjesto, vrijeme i opis pružene usluge, postupanja ili propuštanja postupanja kojima su povrijeđena prava ili pravni interes
- potpis podnositelja pritužbe.

Članak 7.

(1) Pritužba se podnosi u pisanom obliku putem pošte ili osobnom predajom Zavodu.

(2) Pritužbom u pisanom obliku, u smislu stavka 1. ovoga članka, smatrat će se i podnesak zaprimljen putem elektroničke pošte ako sadrži kvalificirani elektronički potpis podnositelja sukladno posebnim propisima.

(3) Kada pritužbu podnosi zakonski zastupnik ili opunomoćenik dužan je pritužbi priložiti i original isprave na kojoj se temelji ovlast za zastupanje.

Članak 8.

(1) Pritužba se podnosi ravnatelju Zavoda.

(2) Ako podnositelj pritužbu nije dostavio ravnatelju Zavoda, voditelj ustrojstvene jedinice Zavoda kojoj je pritužba dostavljena dužan je pritužbu bez odgode, a najkasnije u roku od tri dana proslijediti ravnatelju Zavoda, uz obavijest o tome podnositelju pritužbe.

(3) Po primitku pritužbe ravnatelj Zavoda dužan je bez odgode pritužbu dostaviti Sektoru za stručnu podršku i unaprjeđenje stručnog rada u središnjoj službi Zavoda koji će za ravnatelja poduzeti potrebne radnje radi donošenja odluke o osnovanosti pritužbe.

(4) Ako se pritužba odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Zavoda, ravnatelj Zavoda dužan je bez odgode pritužbu dostaviti Upravnom vijeću Zavoda.

Članak 9.

(1) Podnositelja pritužbe koja je nerazumljiva ili ne sadrži sve što je potrebno da bi se na temelju nje moglo postupiti, pozvati će se u roku od 15 dana pritužbu ispraviti odnosno dopuniti.

(2) Ako podnositelj pritužbe u ostavljenom roku ne postupi prema pozivu iz stavka 1. ovoga članka, smatrat će se da je odustao od pritužbe.

(3) Neće se razmatrati ponovljena pritužba istog podnositelja koja u odnosu na prethodno podnesenu pritužbu ne sadrži nove činjenice, okolnosti ili dokaze, o čemu će se podnositelj pritužbe obavijestiti.

Članak 10.

(1) Osnovanost pritužbe ispituje ravnatelj Zavoda.

(2) Ravnatelj Zavoda ispituje osnovanost pritužbe na osnovi očitovanja osobe na koju se pritužba odnosi.

(3) Pozvat će se osoba/osobe na koju se pritužba odnosi da u pisanom obliku dostavi svoje očitovanje. U pozivu će se odrediti rok za dostavu očitovanja, koji ne može biti duži od osam dana od primitka poziva.

(4) Na upućivanje poziva osobama iz stavka 3. primjenjuju se odredbe pravilnika o radu Zavoda.

(5) Osnovanost pritužbe koja se odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Zavoda ispituje Upravno vijeće ustanove Zavoda.

Članak 11.

Pritužba može biti:

- osnovana – kada su potvrđeni svi bitni navodi iz pritužbe
- djelomično osnovana – kada je potvrđen samo dio navoda iz pritužbe
- neosnovana - kada nisu potvrđeni navodi iz pritužbe ili navode iz pritužbe nije moguće potvrditi.

Članak 12.

(1) Ravnatelj Zavoda dužan je pisanim putem obavijestiti podnositelja pritužbe o utvrđenom odnosno o poduzetim mjerama najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe.

(2) Rok iz stavka 1. ovoga članka primjenjuje i u slučaju pritužbe koja se odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Zavoda.

Članak 13.

(1) Ako ravnatelj Zavoda utvrdi da je pritužba u cijelosti ili djelomično osnovana ovlašten je poduzeti osobito sljedeće mjere:

- dati naloge i/ili upute osobi na koju se odnosi pritužba
- naložiti pridržavanje stručnih uputa i mišljenja

- naložiti provođenje unutarnjeg nadzora
- opomenuti osobu na koju se odnosi pritužba

(2) Ako Upravno vijeće Zavoda utvrdi da je pritužba koja se odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Zavoda u cijelosti ili djelomično osnovana može razriješiti ravnatelja Zavoda, ako postupanje ili propuštanje postupanja predstavljaju razlog za razrješenje.

Članak 14.

Pritužba koja se odnosi na poduzete mjere i odgovor ravnatelja Zavoda podnosi se Ministarstvu nadležnom za poslovne socijalne skrbi u roku od 15 dana od dana zaprimanja odgovora ravnatelja.

Članka 15.

(1) Zavod vodi evidenciju pritužbi u elektroničkom obliku, popunjavanjem obrasca koji se nalazi u prilogu i sastavni je dio ovoga Pravilnika.

(2) Obrazac evidencije iz stavka 1. ovoga članka sadrži:

1. podatke o podnositelju pritužbe:

- osobno ime
- spol
- adresu

2. podatke o sadržaju pritužbe:

- ime i prezime osobe na koju se pritužba odnosi
- ustrojstvena jedinica u kojoj je zaposlena osoba na koju se pritužba odnosi
- kratki opis sadržaja pritužbe.

3. podatke o osnovanosti pritužbe:

- osnovana
- djelomično osnovana
- neosnovana.

Članak 16.

(1) Sastavni dio evidencije iz članka 15. ovoga Pravilnika čine pritužbe u digitalnom obliku.

(4) Pritužba u digitalnom obliku pohranjuje se u informacijskom sustavu Zavoda, s nazivom koji sadrži:

1. ime i prezime podnositelja pritužbe

2. redni broj pritužbe u tekućoj godini

(3) Postupak pretvorbe pritužbe u digitalni oblik i digitalni oblik u koji je pritužba pretvorena moraju biti odabrani na način da očuvaju autentičnost, cjelovitost, vjerodostojnost podrijetla, čitljivost i povjerljivost pritužbe.

Članak 17.

(1) Podaci iz evidencije iz članka 14. ovoga Pravilnika koji se odnose na pojedinu pritužbu čuvaju se dvije godine od njihova nastanka.

(2) Pritužbe u fizičkom i digitalnom obliku čuvaju se do isteka roka iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Podaci iz evidencije iz stavka 1. ovoga članka i pritužbe iz stavka 2. ovoga članka izlučit će se i uništiti po isteku roka za njihovo čuvanje, u skladu sa zakonom kojim se uređuje obrada javnog dokumentarnog gradiva izvan arhiva.

(4) Iznimno, podaci iz evidencije iz stavka 1. ovoga članka i pritužbe iz stavka 2. ovoga članka koji se odnose na postupak ispitivanja pritužbe koji je u tijeku izlučit će se i uništiti po okončanju tog postupka. Postupak ispitivanja pritužbe obuhvaća i ispitivanje pritužbe pri ministarstvu nadležnom za poslove socijalne skrbi (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) i Povjerenstvu za odlučivanje o osnovanosti pritužbe podnositelja koji nije zadovoljan odgovorom Ministarstva (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

DIO TREĆI

ZAVRŠNA ODREDBA

Članak 18.

Ovaj Pravilnik objavljuje se na oglasnoj ploči Središnje službe Zavoda i oglasnim pločama područnih ustrojstvenih jedinica Zavoda, a stupa na snagu prvog dana nakon dana objave na oglasnoj ploči Središnje službe Zavoda.

KLASA: 011-01/23-01/6

URBROJ: 139-100-01-03-23-3

Zagreb, 02. ožujka 2023. godine

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA

Josip Majhet, univ. spec. oec.



