

На основу члана 8. Закона о јавним службама („Службени гласник РС“, бр. 42/1991, 71/1994, 79/2005, 83/2014), члана 9. Закона о Централном регистру обавезног социјалног осигурања („Сл. гласник РС“, број 95/2018 и 91/2019) и члана 81. Закона о буџетском систему (Службени гласник РС, бр. 54/2009, 73/2010, 101/2010, 101/2011, 93/2012, 62/2013, 63/2013, 108/2013, 142/2014, 68/2015, 103/2015, 99/2016, 113/2017, 95/2018), Управни одбор Централног регистра обавезног социјалног осигурања, на седници одржаној дана 29.09.2023. године доноси:

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ЦЕНТРАЛНОГ РЕГИСТРА ОБАВЕЗНОГ СОЦИЈАЛНОГ ОСИГУРАЊА

УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Правилника

Члан 1.

Овим Правилником уређује се поступање по притужбама на рад Централног регистра обавезног социјалног осигурања (у даљем тексту: Централни регистар) и поступање запослених у Централном регистру.

ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ

Притужба

Члан 2.

У смислу овог Правилника, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад Централног регистра или поступање запослених у Централном регистру, чак и ако исти 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 пред Централним регистром 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 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 Централним регистром.

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, Централни регистар је дужан да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Централни регистар 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, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем веб презентације Централног регистра, преко 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 Централном регистру 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.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА

Обавештавање о могућностима притуживања

Члан 6.

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

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, а затим распоређују по основним организационим јединицама.

О поднетим притужбама води се евиденција.

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 Централног регистра, 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 изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Испитивање формалних аспеката притужбе

Члан 9.

Притужба се не може одбацити као неблагоприятна.

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 Централни регистар 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 Централног регистра 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 Централног регистра, као и на одлуку другог органа, или органа који врши надзор над радом Централног регистра, 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.

Најмање једном у три месеца на нивоу органа, 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.

Централни регистар 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 Централног регистра.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБУ

Услови за примену Правилника

Члан 13.

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

Централни регистар 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 Правилник ступа на снагу у року од осам дана од дана објављивања.

Број: 248028/2023-01
У Београду, дана 29.09.2023. године.

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА

Драгослав Глишовић

