
		<b>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</b> <b>26000 Pančevo, Pasterova broj 2</b>		<b>PR-13</b>	
<b>REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA/PRITUŽBI</b>					
<b>IZDANJE</b> 5	<b>VAŽI OD:</b> 08.06.2022.	<b>STRANA</b> 1	<b>UKUPNO STRANA</b> 5	<b>BROJ KOPIJE</b>	
<b>ODOBRIO:</b> Marinković Marko			<b>POTPIS:</b> 		

### 1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura definiše postupak i odgovornosti za primanje, vrednovanje i donošenje odluka o prigovorima/pritužbama korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana Zavodu za javno zdravlje Pančevo (u daljem tekstu Zavod).

Za primenu ove procedure nadležan je predsednik Upravnog odbora.

Proceduru primenjuje rukovodstvo Zavoda.

### 2 VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA/PROPISIMA

Referentni dokumenti:

Poslovnik o kvalitetu

Poslovnik Laboratorije za ispitivanje

Zakon o javnim službama

Ostali dokumenti:

SRPS ISO 10002 Menadžment kvalitetom - Zadovoljenje korisnika- Postupanje sa prigovorima u organizacijama

PR-08: Preispitivanje sistema kvaliteta

PR-11: Upravljanje neusaglašenostima

PR-10: Korektivne i preventivne mere

### 3 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

**Prigovor/pritužba:** pisani izraz nezadovoljstva, upućen Zavodu od strane naručioca, korisnika usluge, zainteresovane strane, u vezi sa vršenjem usluga Zavoda, na koji se očekuje odgovor.


U smislu ove procedure, pritužbom se smatra svaki podnesak u kome se iznose primedbe na rad Zavoda i/ili postupanje zaposlenih u Zavodu, čak i ako nije naslovljen kao pritužba. Pored osporavanja zakonitosti, navedene primedbe naročito se odnose na pravilno upravno postupanje, odnosno postupanje u skladu sa pravilima dobre uprave, profesionalnim standardima i etičkim pravilima ponašanja, kao i pravilima komunikacije sa korisnicima, građanima i drugim zainteresovanim stranama.

Ako podnesak iz stava 2. ovog odeljka sadrži elemente koji mogu biti osnov za podnošenje nekog drugog pravnog sredstva, a posebno žalbe ili prigovora u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravni postupak ili predstavke u inspekcijском postupku, podnosilac će biti poučen da zaštitu prava može ostvariti i u drugom odgovarajućem postupku, pred nadležnim organom, a postupak po pritužbi pred Zavodom biće nastavljen.

### 4 OPIS

Procedura ima za cilj uspostavljanje sistema aktivnosti kojima se obezbeđuje da prigovori/pritužbe :

- budu primljeni i razmotreni od strane nadležnih lica u Zavodu,

 <p>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</p>	<p><b>IZDANJE</b></p> <p>5</p>	<p><b>VAŽI OD:</b></p> <p>08.06.2022.</p>	<p><b>STRANA</b></p> <p>2</p>	<p><b>UKUPNO STRANA</b></p> <p>5</p>	<p><b>PR-13</b></p>
---	--------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------

- budu evidentirani i razmotreni na odgovarajući način,
- budu rešeni na definisani način i
- da se preduzete mere evidentiraju kako bi se na osnovu toga mogle definisati odgovarajuće sistemske mere.

#### **4.1 Prijem prigovora**

Bilo ko zaposlen u Zavodu, ko dođe u kontakt sa korisnikom usluge koji ima prigovor bilo koje vrste na rad Zavoda, obavezan je da korisnika, (odnosno pisano osporavanje) uputi na rukovodioca odeljenja za pravne, opšte i tehničke poslove.

Prigovor/pritužba se može podneti u pisanoj formi ili usmeno.

Prigovor/pritužba u pisanoj formi može se podneti: u prostoru Zavoda u Odeljenju za pravne, opšte i tehničke poslove, putem pošte, elektronskom poštom (sa ili bez kvalifikovanog elektronskog potpisa). Usmeno se prigovor/pritužba podnosi u prostorijama Zavoda, o čemu je službenik koji je primio prigovor/pritužbu dužan da sačini zapisnik.

Zaposleni u Zavodu dužni su da omogućće podnošenje prigovora/pritužbe svakom licu ili organizaciji iz odeljka 4.1.1. na neki od načina iz stava 3. ovog odeljka.

Na podnošenje prigovora/pritužbe ne plaća se nikakva taksa, niti druga naknada.

Prigovor/pritužba ne mora da ima posebnu formu, ali treba da sadrži najmanje: kratak opis postupanja na koje se odnosi, ime i prezime i kontakt podnosioca.

Prigovor/pritužba ne mora da sadrži pozivanje na propis ili drugi akt kojim je postupanje na koje se odnosi označeno kao zabranjeno ili kažnjivo.

Uz prigovor/pritužbu podnosilac može podneti dokumente ili druge dokaze, a ako to ne učini, Zavod je dužan da ih prikupi u cilju ispitivanja prigovora/pritužbe.

Zavod nema obavezu da postupa po anonimnim prigovorima/pritužbama.

Rukovodilac odeljenja za pravne, opšte i tehničke poslove svaki prigovor/pritužbu evidentira na obrascu OBR-024: Registar žalbi i prigovora/pritužbi.

Evidentira se ko je uputio dokument, šta je predmet osporavanja, osoba za kontakt i sam dokument.

Potom se pristupa oceni kompletnosti i osnovanosti osporavanja. U tome učestvuju rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova i pomoćnik direktora. U slučaju potrebe razjašnjenja određenih stručnih pitanja konsultuju se rukovodioci centara/odeljenja u Zavodu u zavisnosti od toga šta je predmet osporavanja. O svemu se konstantno obeveštava direktor Zavoda.

##### **4.1.1 Pravo na prigovor i blagovremenost**


Prigovor/pritužbu može podneti svako fizičko i pravno lice (uključujući korisnike usluga zavoda, naručioce posla) bez obzira na prebivalište, odnosno sedište, kao i organizacije bez svojstva pravnog lica, koje ispunjavanju uslove da budu stranka u upravnom postupku skladu sa zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak.

O prigovoru/pritužbi se odmah obaveštava direktor Zavoda.

Prigovor/pritužba se ne može odbaciti kao neblagovremena.

##### **4.1.2 Kompletnost**

Ako je prigovor/pritužba nepotpuna, odnosno ne sadrži čak ni osnovne informacije koje bi omogućile njeno ispitivanje, podnosilac će biti poučen o načinu na koji može upotpuniti svoj prigovor/ pritužbu, u razumnom roku koji ne može biti kraći od osam dana.

 <p>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</p>	<p><b>IZDANJE</b></p> <p>5</p>	<p><b>VAŽI OD:</b></p> <p>08.06.2022.</p>	<p><b>STRANA</b></p> <p>3</p>	<p><b>UKUPNO STRANA</b></p> <p>5</p>	<p><b>PR-13</b></p>
---	--------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------

Ako podnosilac prigovora/pritužbe ne upotpuni prigovor/pritužbu u ostavljenom roku, prigovor/pritužba se odbacuje.

Ako Zavod proceni da nije nadležan za odlučivanje po prigovoru/pritužbi, obavestiće o tome podnosioca prigovora/pritužbe i poučiti na koji način se može obratiti nadležnom organu.

#### **4.2 Istraživanje osnovanosti**

Ukoliko je prigovor/pritužba kompletana pristupa se istraživanju osnovanosti. Istraživanje se vrši tako što se proučava kompletan predmet koji se odnosi na datu uslugu i dokument u kome su regulisana pravila po kojima je postupak sproveden, na primer: pravilnik, ugovor, standard, metoda, procedura, i slično.

Prigovor/pritužbu ispituje rukovodilac organizacione jedinice na čiji se rad pritužba odnosi.

O prigovoru/pritužbi odlučuje direktor Zavoda, na osnovu predloga rukovodioca iz stava 2. ovog odeljka.

Ako se prigovor/pritužba odnosi na postupanje rukovodilaca iz stavova 2. i 3. ovog odeljka, primeniće se izuzeće službenog lica prema pravilima iz zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Prigovor/pritužba može da se odnosi na: ličnu ili komercijalnu vezu između Zavoda i predmeta, ili korisnika usluge (blagovremenost dostavljanja izveštaja, izgled, obim i sadržaj izveštaja, korišćenu metodu, postupak ispitivanja i slično).

Ukoliko se utvrdi da je osporavanje neopravdano, podnosiocu se upućuje dopis sa obrazloženjem koje je potkrepljeno dokazima.

#### **4.3 Postupak po osnovu kompletnog, opravdanog osporavanja na rad Zavoda i/ili zaposlenih**

Ukoliko je prigovor kompletan i opravdan, utvrđuje se da li postoji povreda pravila postupanja Zavoda ili ponašanja zaposlenog koja su utvrđena Poslovnim kodeksom Zavoda.

Ukoliko se prigovor/pritužba odnosi se na usluge zavoda, sprovodi se postupak kojim se postiže usaglašenost sa zahtevima ugovora, odnosno definisanog postupka vršenja usluge. Za sprovođenje mere se imenuje nadležno lice posebnim nalogom, u zavisnosti od toga na šta se mera odnosi. Sve dalje aktivnosti realizuju se u skladu sa PR-11: Upravljanje neusaglašenostima i PR-10: Korektivne i preventivne mere.

Imenovana funkcija sprovodi aktivnosti definisane odlukom (nalogom za meru). Sve vreme rukovodilac odeljenja za pravne, opšte i tehničke poslove održava komunikaciju sa predstavnikom podnosioca do otklanjanja problema i postizanja zadovoljstva korisnika.

Rukovodilac centra, odnosno rukovodilac odeljenja vrši nadzor nad sprovođenjem definisanih mera. Proveru sprovedenosti mera vrši pomoćnik direktora.


Nakon sprovođenja mera, direktor Zavoda podnosiocu osporavanja upućuje dopis/odluku u kome ga obaveštava o rezultatima aktivnosti.

Ako je utvrđeno da postoji povreda, u odluci se navodi pojedinačna mera koja će biti preduzeta radi njenog ispravljanja u konkretnom slučaju koji se odnosi na podnosioca prigovora/pritužbe.

U odluci se može pozvati na odluku Zaštitnika građana ili drugog organa koji vrši nadzor nad radom Zavoda, ako je objavljena.

Ako je podnosilac prigovora/pritužbe zahtevao odgovor na prigovor/pritužbu, on mu se dostavlja na način koji je naveo u prigovoru/pritužbi, a ako taj način nije naveden elektronskom ili običnom poštom.

Odgovor na prigovor/pritužbu dostavlja se najkasnije 30 dana od podnošenja.

 ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO	<b>IZDANJE</b>	<b>VAŽI OD:</b>	<b>STRANA</b>	<b>UKUPNO STRANA</b>	<b>PR-13</b>
	5	08.06.2022.	4	5	

U odgovoru na prigovor/pritužbu, podnosilac se poučava koja pravna sredstva i kojim organima može podneti, u slučaju nezadovoljstva odgovorom na prigovor/pritužbu.

#### 4.4 Beleženje rezultata preduzetih mera

Predmet prigovora/pritužbe sadrži pisani prigovor osporavanje, sva relevantna dokumenta koja se odnose na rešavanje osporavanja, izveštaj sa predlogom rešenja i odluku direktora (dopis podnosiocu osporavanja), kao i zapis o razrešenju prigovora/pritužbe.

Rezultate po osnovu prigovora, rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova poslova beleži u Registar žalbi i prigovora/pritužbi (OBR-024). Ovi podaci se koriste za periodično preispitivanje sistema kvaliteta koje sprovodi rukovodstvo prema proceduri PR-08: Preispitivanje sistema kvaliteta. Izveštaj za preispitivanje priprema rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova.

Prilikom razmatranja odluka po prigovorima/pritužbama i izrade analize posebno se identifikuju radni procesi koji su najviše izloženi rizicima za nastanak korupcije.

Zavod usvaja godišnji izveštaj o postupanju po prigovorima/pritužbama koji sadrži podatke o primljenim i rešenim prigovorima/pritužbama, sa pregledom mera koje su preduzete po osnovanim prigovorima/pritužbama i njihovim efektima.

Godišnji izveštaj o postupanju po prigovorima/pritužbama čini obavezni deo izveštaja o radu Zavoda.

#### 4.5. Drugostepeni postupak

Ukoliko podnosilac prigovora/pritužbe nije zadovoljan nalazima istraživanja i donetom odlukom, upućuje se na drugostepeni organ, što je u ovom slučaju Upravni odbor Zavoda. Odluka Upravnog odbora je konačna.

#### 4.6 Preduzimanje mera nakon rešavanja prigovora

Razmatranjem i rešavanjem prigovora/pritužbi Zavod dolazi do saznanja koja koristi za poboljšanje sopstvenog kvaliteta rada i pružanja usluga.

Kao posledicu rešavanja prigovora/pritužbe Zavod može preduzeti određene aktivnosti kao što su: korektivne mere, preventivne mere/prilike za poboljšanja i ocenu efikasnosti u cilju poboljšanja kvaliteta rada i pružanja usluga Zavoda.

#### 4.7. Završne odredbe


Zavod obaveštava javnost o mogućnostima prituživanja na sve dostupne i uobičajene načine, a obavezno putem oglasne table u prostorijama Zavoda i na veb prezentaciji Zavoda.

Obaveštenje iz stava 1. ovog odeljka obavezno sadrži informacije o: sadržini Prigovora/pritužbe, mogućim načinima upućivanja prigovora/pritužbe, uključujući i model prigovora/pritužbe, pouku o karakteru, toku i mogućim efektima postupka prituživanja, a posebno o mogućnosti traženja pisanog odgovora na prigovor/pritužbu.

Zavod će sprovesti obuku zaposlenih za postupanje po pritužbama najkasnije šest meseci od dana stupanja na snagu ove procedure.

## 5 ZAPISI VEZANI ZA PRIMENU DOKUMENTA

Naziv dokumenta	Rok čuvanja	Mesto čuvanja	Dokument formira	Evidentiranje	Broj primeraka	Broj obrasca
Prigovor-pritužba	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Korisnik usluge	Registar žalbi i prigovora/pritužbi	1	/

 <b>ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE PANČEVO</b>	<b>IZDANJE</b>	<b>VAŽI OD:</b>	<b>STRANA</b>	<b>UKUPNO STRANA</b>	<b>PR-13</b>
	5	08.06.2022.	5	5	

Naziv dokumenta	Rok čuvanja	Mesto čuvanja	Dokument formira	Evidentiranje	Broj primeraka	Broj obrasca
Nalog za sprovođenje mere po prigovoru/pritužbi	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Direktor Zavoda	/	1	OBR-022
Izveštaj/predlog rešenja	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Rukovodilac pravnih, kadrovskih i administrativnih poslova i pomoćnik direktora		1+2	/
Dopis klijentu	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Direktor Zavoda	Delovodni protokol	1+2	/
Zapis o razrešenju prigovora	3 godine	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova i pomoćnik direktora		1+3	/
Registar žalbi i prigovora/pritužbi	5 godina	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	Rukovodilac odeljenja pravnih, opštih i tehničkih poslova	/	1	OBR-024

## 6 PRILOZI I OBRASCI

Prilog broj 1: Dijagram toka postupka rešavanja žalbi i prigovora/pritužbi

OBR-024: Registar žalbi i prigovora/pritužbi

Datum	Izdanje	Izradio
31.03.2003.	1	
12.12.2007.	2	
01.09.2012.	3	
15.11.2018.	4	Dragana Kuprešanin
08.06.2022.	5	Jelisaveta Dražević, Mirjana Ostojin

Prilog 1: DIJAGRAM TOKA POSTUPKA REŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA/PRITUŽBI

