

На основу члана 81. Закона о државној управи („Службени гласник Републике Србије“, број 79/2005, 101/2007, 95/2010, 99/2014, 30/2018 и 47/2018), члана 71. ст. 3. и 4. Закона о локалној самоуправи („Службени гласник Републике Србије“, број 129/2007, 83/2014, 101/2016 и 47/2018), члана 8. Закона о јавним службама („Службени гласник Републике Србије“, број 42/1991, 71/1994, 79/2005 и 83/2014), и члана 34. став 1. алинеја 3. Статута Народне библиотеке Смедерево („Службени лист града Смедерева“, број 2/2013, 9/2016 и 12/2017 – пречишћен текст), Управни одбор Народне библиотеке Смедерево, на седници одржаној дана 18.10.2019. године, донео је

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД НАРОДНЕ БИБЛИОТЕКЕ СМЕДЕРЕВО

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Правилника

Члан 1.

Овим правилником уређује се поступање по притужбама на рад Народне библиотеке Смедерево и поступање запослених у Народној библиотеци Смедерево (у даљем тексту: Библиотека).

II. ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ

Притузба

Члан 2.

У смислу овог правилника, притузбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад Библиотеке и или поступање запослених у Библиотеци, чак и ако није насловљен као притузба.

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

Ако поднесак из става 1. овог члана 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 Библиотеком ће бити настављен.

Подносиоци притужбе

Члан 3.

Притузбу 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 Библиотеком.

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.

Пријава 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, Библиотека је дужна да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Библиотека 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.

Пријава се може поднети у писаној форми или усмено.

Пријава у писаној форми може се поднети: преко секретара Библиотеке, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем веб презентације Библиотеке, преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном и приступачном месту у просторијама Библиотеке.

Усмено се притужба подноси у просторијама Библиотеке, о чему је запослени који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Запослени у Библиотеци дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији из члана 3. на неки од начина из става 1. овог члана.

Подношење притужби омогућава се како у седишту Библиотеке, тако и у њеним огранцима.

На подношење притужбе не плаћа се никаква такса, нити друга накнада.

III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА

Обавештавање о могућностима притуживања

Члан 6.

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

Обавештење из става 1. овог члана 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 Служби општих послова Библиотеке.

О поднетим притужбама евидентију води секретар Библиотеке.

Испитивање притужби и одлучивање

Члан 8.

Притужбе испитује и о притужбама одлучује директор Библиотеке (у даљем тексту: директор).

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 одбације.

Ако директор процени да Библиотека није надлежна 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 Библиотеке 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 Библиотеке, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом Библиотеке, 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.

Пријежбе о елементима кажњивих дела

Члан 11.

Ако приликом испитивања притужбе, директор 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 у три месеца 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 Библиотеке.

Приликом разматрања одлука по притужбама и израде анализе посебно се идентификују радни процеси који су највише изложени ризицима за настанак корупције.

Библиотека 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 3. овог члана чини обавезни део извештаја о раду Библиотеке.

IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Услови за примену Правилника

Члан 13.

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

Библиотека ће спровести обуку запослених за поступање по притужбама најкасније шест месеци од дана ступања на снагу овог правилника.

Објављивање и ступање на снагу

Члан 14.

Овај правилник објављује се на огласној табли Библиотеке и на веб презентацији Библиотеке.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Библиотеке.

Број: 543

У Смедереву, 18.10.2019. године

Председница Управног одбора
Народне библиотеке Смедерево

Марија Огаревић



Правилник објављен
на огласној табли Библиотеке

18.10.2019.

Правилник ступио на снагу

26.10.2019.