

ОПШТА БОЛНИЦА «Ђорђе Јоановић» Зрењанин

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМА ПОКРАЈИНА СРЕДЊАДАЛАЧКА  
ОПШТА БОЛНИЦА "ЂОРЂЕ ЈОАНОВИЋ"

БРОД 07-4536

28 NOV 2019 ГОД.  
ЗРЕЊАНИН

**ПРАВИЛНИК  
О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД БОЛНИЦЕ  
И ЗАПОСЛЕНИХ У БОЛНИЦИ**

Зрењанин, новембар 2019. године

На основу члана 119. став 1 тачка 2. Закона о здравственој заштити („Сл.гласник РС“ бр 25/2019) и члана 8. Закона о јавним службама, (Службени гласник РС, бр. 42/91,71/94,79/05,83/14), Управни одбор на седници одржаној дана 28.11.2019. године донео је:

**ПРАВИЛНИК  
О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД БОЛНИЦЕ  
И ЗАПОСЛЕНИХ У БОЛНИЦИ**

**I. УВОДНЕ ОДРЕДЕ**

**Члан 1.**

Овим правилником уређује се поступање по притужбама на рад болнице и поступање запослених у болници.

**II ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ**

**Члан 2.**

У смислу овог правилника, **притужбом се сматра сваки поднесак** у коме се износе примедбе на рад болнице или поступање запослених у болници, чак и ако није насловљен као притужба.

Поред оспоравања законитости, притужбе могу да се односе на правилно поступање, односно поступање у складу са правилима добре праксе, професионалним стандардима и етичким правилима понашања, као и правилима комуникације се грађанима и другим странкама.

---

Ако поднесак 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 болницом биће настављен.

**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.

#### **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, болница је дужна да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Болница нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

#### **Члан 5.**

Притужба се може поднети у писаној форми или усмено.

Притужба у писаној форми може се поднети: преко деловодног протокола болнице поштом, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), 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 запослени који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Запослени у болници дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији.

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

### **III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА**

#### **Члан 6.**

**Болница обавештава јавност о могућностима притуживања** на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем веб презентацији .

Обавештење обавезно садржи информације о: садржини притужбе, могућим начинима упућивања притужбе, поуку о карактеру, току и могућим ефектима поступка притуживања, а посебно о могућности тражења писаног одговора на притужбу.

#### **Члан 7.**

Све притужбе, без обзира на начин подношења, заводе се у деловодном протоколу болнице, а затим распоређују у складу са правилима о распоређивању предмета.

О поднетим притужбама води се евиденција.

Директор именује лице које води евиденцију и сачињава годишњи извештај о поступању по притужбама.

## **Члан 8.**

**Притужбе испитује руководилац организационе јединице на чији се рад притужба односи, односно у којој запослени распоређен уколико се притужба односи на запосленог и даје предлог директору о поступању.**

О притужби одлучује директор болнице, на основу предлога руководиоца из става 1. овог члана.

Ако се притужба односи на поступање руководилаца из става 1. директор ће одлучити на основу предлога помоћника директора за медицинска или немедицинска питања.

## **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 се процени да болница 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.

## **Члан 10.**

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања *органа* 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, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом болнице, 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.

### **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.

### **Члан 12.**

Најмање 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 органа.

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

Управни одбор болнице 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 је обавезни део извештаја о раду болнице.

## **IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 13.**

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

### **Члан 14.**

Овај акт објављује се на огласној табли и на веб презентацији .

Овај правилник ступа на снагу осам дана од дана објављивања.

Број:

Датум:

