



Република Србија  
Аутономна покрајина Војводина

## Покрајински секретаријат за високо образовање и научноистраживачку делатност

Булевар Михајла Пупина 16, 21000 Нови Сад  
Т: +381 21 487 4641 Ф: +381 21 456 044  
psnauka@vojvodina.gov.rs

БРОЈ: 142-117-13/2019-01 ДАТУМ: 28. октобар 2019. године

На основу члана 15. члана 16. става 4. и члана 24. став 2. Покрајинске скупштинске одлуке о Покрајинској управи („Сл. лист АП Војводине“, бр. 37/2014, 54/2014 - други пропис, 37/2016, 29/2017 и 24/2019), а у вези са чланом 81. Закона о државној управи („Сл. гласник РС“, бр. 79/2005, 101/2007, 95/2010, 99/2014, 47/2018 и 30/2018 – др. закон) покрајински секретар за високо образовање и научноистраживачку делатност доноси

### УПУТСТВО О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ПОКРАЈИНСКОГ СЕКРЕТАРИЈАТА ЗА ВИСОКО ОБРАЗОВАЊЕ И НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКУ ДЕЛАТНОСТ

#### УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

##### Предмет

##### Члан 1.

Овим упутством уређује се поступање по притужбама на рад покрајинског секретаријата за високо образовање и научноистраживачку делатност (у даљем тексту: Секретаријат) и поступање запослених у Секретаријату.

#### II. ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ

##### Притужба

##### Члан 2.

У смислу овог упутства, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад Секретаријата и или поступање запослених у Секретаријату, чак и ако није насловљен као притужба.

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 са 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 органом 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 органом.

## 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 поступањена које се односи означенено као забрањено или кажњиво.

Уз притужбу подносилац може поднети документе или друге доказе, а ако то не учини, орган је дужан да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Орган нема обавезу да поступа по анонимним притужбама. Анонимне притужбе могу се разматрати у складу са члановима 11. и 12. овог упутства.

## 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 органа, преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном и приступачном месту у просторијама Секретаријата. Усмено се притужба подноси у просторијама Секретаријата, о чему је службеник који је примио притужбу дужан да сачини записник.

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

## III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА

### Обавештавање о могућностима притуживања

### Члан 6.

Орган обавештава јавност о могућностима притуживања на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем огласне табле у просторијама Секретаријата 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 омогућности тражења писаног одговора на притужбу.

## Пријем и разврставање притужби

### Члан 7.

Све притужбе, без обзира на начин подношења, прикупљају се у Секретаријату, а затим распоређују по организационим јединицама, у складу са правилима о распоређивању предмета.

О поднетим притужбама води се евиденција.

### Испитивање притужби и одлучивање

### Члан 8.

Притужбе испитује руководилац организационе јединице на чији се рад притужба односи, руководилац уже организационе јединице или други запослени, кога он овласти.

О притужби одлучује руководилац органа, 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 изузету службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

### Испитивање формалних аспекта 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 одбацује.

Ако орган 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 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 која је објављена на веб презентацији органа, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом органа, 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 15 дана од подношења.

У одговору на притужбу, а у складу са надлежностима Секретаријата, 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 акта, 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 месечно, (уколико је било притужби) на нивоу свих организационих јединица 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.

Секретаријат израђује 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 органа.

#### IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

##### Услови за примену

##### Члан 13.

Орга~~С~~екретаријат ће омогућити подношење притужбе на начине из члана 5. најкасније месец дана од ступања на снагу овог упутства.

##### Објављивање и ступање на снагу

##### Члан 14.

Овај упутство објављује се на огласној табли органа и на веб презентацији органа.

Овај упутство ступа на снагу осам дана од дана објављивања.

