

MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOGA SUSTAVA, OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

1881

Na temelju članka 161. stavka 2. Zakona o socijalnoj skrbi (»Narodne novine«, broj 18/22, 46/22) ministar rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike donosi

PRAVILNIK

O NAČINU RADA I POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se način rada i postupanja po pritužbama u sustavu socijalne skrbi, vođenju evidencije i rokovi čuvanja podataka u evidenciji.

Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Članak 3.

Pritužba je svaki čitko napisan i potpisan podnesak kojim korisnik u sustavu socijalne skrbi izražava nezadovoljstvo postupanjem ili propuštanjem postupanja osobe u djelatnosti socijalne skrbi čiji je osnivač Republika Hrvatska.

Članak 4.

(1) Pritužbom se ne smatra podnesak u kojem se iznose činjenice koje su već prethodno bile razmatrane i ocijenjene u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe istog podnositelja.

(2) Pritužbom se ne smatra podnesak koji se odnosi na postupanja u upravnim postupcima.

Članak 5.

Osobni podaci prikupljeni na temelju odredaba ovoga Pravilnika su službena tajna i na njih se primjenjuju odredbe zakona kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

II. SADRŽAJ PRITUŽBE

Članak 6.

(1) Pritužba mora sadržavati okolnosti i činjenice iz kojih je vidljivo na čije se postupanje ili propuštanje postupanja odnosi i u čemu se sastoji nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja osobe u djelatnosti socijalne skrbi.

(2) Pritužba mora sadržavati:

- ime, prezime i adresu podnositelja
- mjesto, vrijeme i opis pružene usluge, postupanja ili propuštanja postupanja kojima su povrijeđena prava ili pravni interes
- potpis podnositelja pritužbe.

III. NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE

Članak 7.

(1) Pritužba se podnosi u pisanom obliku putem pošte, elektroničkim putem ili osobnom predajom na adresi primatelja pritužbe.

(2) Pritužba dostavljena elektroničkim putem mora sadržavati kvalificirani elektronički potpis sukladno posebnim propisima.

(3) Kada pritužbu podnosi zakonski zastupnik ili opunomoćenik pritužbi se obvezno prilaže i dokaz o ovlaštenju za zastupanje.

IV. ROK ZA PODNOŠENJE PRITUŽBE I DOSTAVU ODGOVORA

Članak 8.

(1) Pritužba koja se odnosi na postupanje ili propuštanje postupanja osobe u djelatnosti socijalne skrbi podnosi se ravnatelju ustanove socijalne skrbi čiji je osnivač Republika Hrvatska.

(2) Ravnatelj ustanove socijalne skrbi dužan je u roku od 15 dana, od dana zaprimanja pritužbe iz stavka 1. ovoga članka, ispitati osnovanost pritužbe i pisanim putem obavijestiti podnositelja pritužbe o utvrđenom i poduzetim mjerama.

(3) Pritužba koja se odnosi na poduzete mjere i odgovor ravnatelja ustanove socijalne skrbi podnosi se ministarstvu nadležnom za poslove socijalne skrbi (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) u roku od 15 dana od dana zaprimanja odgovora ravnatelja.

(4) Ministarstvo je dužno u roku od 30 dana, od dana zaprimanja pritužbe iz stavka 3. ovoga članka, izvijestiti podnositelja pritužbe o utvrđenom i poduzetim mjerama.

(5) O pritužbi koja se odnosi na odgovor Ministarstva odlučuje Povjerenstvo, a ista se podnosi Povjerenstvu putem Ministarstva u roku od 15 dana od dana zaprimanja odgovora Ministarstva.

(6) Povjerenstvo je dužno u roku od 30 dana, od dana zaprimanja pritužbe iz stavka 5. ovoga članka, dostaviti odluku o osnovanosti pritužbe podnositelju pritužbe, ravnatelju ustanove socijalne skrbi i ministarstvu.

(7) Ministarstvo je dužno u roku od 30 dana, od dana zaprimanja odluke iz stavka 6. ovoga članka, ponovno ispitati osnovanost pritužbe i o istom kao i poduzetim mjerama izvijestiti podnositelja pritužbe, ustanovu socijalne skrbi i Povjerenstvo.

V. POSTUPANJE S NERAZUMLJIVOM I NEPOTPUNOM PRITUŽBOM TE PRITUŽBOM PODNESENOM IZVAN ROKA

Članak 9.

(1) Ako je pritužba nerazumljiva ili nepotpuna, podnositelj pritužbe pozvat će se da u roku od 15 dana od dana zaprimanja poziva uredi ili nadopuni pritužbu.

(2) Ako podnositelj pritužbe u ostavljenom roku ne postupi sukladno pozivu iz stavka 1. ovoga članka, smatrat će se da je odustao od pritužbe.

(3) Pritužba podnesena izvan roka iz članka 8. stavka 3. i 5. ovoga Pravilnika smatra se predstavkom.

VI. POSTUPANJE S PONOVLJENOM PRITUŽBOM

Članak 10.

Ponovljena pritužba istog podnositelja koja u odnosu na prethodno podnesenu pritužbu ne sadrži nove činjenice, okolnosti ili dokaze neće se razmatrati, o čemu će se podnositelj pritužbe obavijestiti.

VII. OSNOVANOST PRITUŽBE

Članak 11.

(1) Osnovanost pritužbe ispituje se na osnovi očitovanja osobe na koju se pritužba odnosi, a po potrebi i drugih osoba koje imaju saznanja o konkretnom slučaju te ostale dokumentacije koja se nalazi u ustanovi socijalne skrbi.

(2) Na zahtjev Ministarstva odnosno Povjerenstva, ravnatelj ustanove socijalne skrbi dužan je u zatraženom roku dostaviti očitovanje i ostalu dokumentaciju iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Osnovanost pritužbe koja se odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja ustanove socijalne skrbi čiji je osnivač Republika Hrvatska ispituje Upravno vijeće ustanove socijalne skrbi.

Članak 12.

Pritužba može biti:

- osnovana – kada su potvrđeni svi bitni navodi iz pritužbe
- djelomično osnovana – kada je potvrđen samo dio navoda iz pritužbe
- neosnovana – kada nisu potvrđeni navodi iz pritužbe ili navode iz pritužbe nije moguće potvrditi.

Članak 13.

(1) Ako u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe ravnatelj ustanove socijalne skrbi utvrdi da je pritužba u cijelosti ili djelomično osnovana poduzeti će mjere iz svoje nadležnosti.

(2) Ako u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe Ministarstvo utvrdi da je pritužba u cijelosti ili djelomično osnovana, o istome će obavijestiti službu nadležnu za provođenje upravnog ili inspekcijskog nadzora.

VIII. EVIDENCIJA PRITUŽBI

Članak 14.

(1) Evidencija pritužbi vodi se u elektroničkom obliku u računalnom programu u vlasništvu Ministarstva.

(2) Na sadržaj i način vođenja evidencije te čuvanje podataka u evidenciji primjenjuje se pravilnik kojim se uređuje sadržaj i način vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrasca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi.

IX. ZAVRŠNA ODREDBA

Članak 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-02/22-01/7

Urbroj: 524-08-03-01/2-22-13

Zagreb, 3. listopada 2022.

Ministar
Marin Piletić, v. r.