

# **Institut za razvoj i istraživanja u oblasti zaštite na radu Podgorica**

## **Pravilnik o prigovorima i žalbama korisnika usluga**

U skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i internim dokumentima direktor Instituta za razvoj i istraživanja u oblasti zaštite na radu Podgorica donosi sljedeći

### **P R A V I L N I K**

### **O PRIGOVORIMA I ŽALBAMA KORISNIKA USLUGA**

#### **I OPŠTE ODREDBE**

##### **Član 1.**

Pravilnikom o prigovorima korisnika usluga (u nastavku teksta: Pravilnik), nastalim u poslovnim procesima koje realizuje Instituta za razvoj i istraživanja u oblasti zaštite na radu Podgorica (u daljem tekstu: Institut), utvrđuju se pravila postupka na osnovu kojih organi u postupku raspravljaju i odlučuju o prigovorima korisnika usluga (u nastavku teksta: podnosilac prigovora).

##### **Član 2.**

U postupku po prigovoru organi predviđeni ovim pravilnikom odlučuju u granicama zahtjeva iz prigovora.

#### **II ORGANI NADLEŽNI ZA ODLUČIVANJE PO PRIGOVORU I RAZLOZI ZA ULAGANJE PRIGOVORA**

##### **Član 3.**

Organi nadležni za odlučivanje po prigovorima podnosioca su direktor i komisija za prigovore.

##### **Član 4.**

Direktor je nadležan za odlučivanje po prigovorima uložnim iz sljedećih razloga:

- zbog prekoračenja utvrđenih rokova za izvršenje usluge;
- zbog nepoštovanja važećeg cjenovnika;
- zbog odnosa zapošljenih prema podnosiocu prigovora.

##### **Član 5.**

Komisija za prigovore nadležna je za odlučivanje po prigovorima uložnim iz sljedećih razloga:

- zbog nepostupanja po zahtjevu podnosioca prigovora;
- zbog neobjektivnosti i pristrasnosti osoblja pri realizaciji usluge;
- zbog neusaglašenosti sa referentnim dokumentima u postupku realizacije usluge.

# **Institut za razvoj i istraživanja u oblasti zaštite na radu Podgorica**

## **Pravilnik o prigovorima i žalbama korisnika usluga**

### III ULAGANJE PRIGOVORA I POSTUPAK PO PRIGOVORU

#### Član 6.

Podnosilac podnosi prigovor u pisanoj formi, koji mora biti obrazložen i potkrijepljen dokazima koji prigovor čine osnovanim.

#### Član 7.

Prigovor se ulaže u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema dokumenta o rezultatima vršenja usluge.

#### Član 8.

Direktor je dužan da razmotri prigovor i po njemu odluči u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

#### Član 9.

U postupku po prigovoru upućenom direktoru i komisiji za prigovore, direktor prethodno preispituje blagovremenost i dopuštenost prigovora.

Neblagovremene i nedopuštene prigovore direktor odbacuje svojom odlukom.

#### Član 10.

Ukoliko je prigovor neosnovan direktor donosi odluku o odbijanju prigovora.

Ukoliko je prigovor osnovan, direktor donosi odluku o usvajanju prigovora u cjelosti ili djelimično i izdaje nalog nadležnom organu da izvrši radnje potrebne za otklanjanje razloga prigovora.

Nadležni organ iz stava 2. ovog člana dužan je da u roku od 7 (sedam) dana postupi po nalogu direktora i preuzme radnje za otklanjanje uzroka prigovora.

Nepostupanje po ovom nalogu smatra se težom povredom radne obaveze.

#### Član 11.

Odluka direktora po prigovoru sadrži: broj, uvod, izreku, obrazloženje, pravnu pouku, pečat i potpis.

Pismeni otpis odluke po prigovoru dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru ili neposredno - ličnim preuzimanjem podnosioca prigovora uz njegov potpis i ovjeru.

#### Član 12.

# **Institut za razvoj i istraživanja u oblasti zaštite na radu Podgorica**

## **Pravilnik o prigovorima i žalbama korisnika usluga**

Komisiju za prigovore čine predsjednik i dva člana.

Direktor imenuje odlukom članove komisije za prigovore.

Članovi komisije za prigovore ne mogu biti zapošljeni koji su učestvovali u postupku realizacije usluge ili su preduzimali druge radnje iz kojih je proistekao razlog za prigovor.

### Član 13.

Komisija za prigovore dužna je da u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja prigovora od strane direktora odluči po istom.

### Član 14.

Komisija za prigovore odlučuje na raspravi na koju se poziva podnosilac prigovora.

Poziv na raspravu upućuje se podnosiocu prigovora preporučenom pošiljkom najkasnije 5 (pet) dana pred raspravu.

Poziv za raspravu sadrži označenje predmeta prigovora, mjesto, dan i čas održavanja rasprave i napomenu da će se rasprava održati u odsustvu podnosioca prigovora ukoliko ne pristupi raspravi.

### Član 15.

Raspravu otvara predsjednik komisije za prigovore i određuje zapisničara iz sastava komisije.

Rasprava počinje čitanjem prigovora i uvidom u isprave prezentirane od strane podnosioca i druge isprave podobne za donošenje odluke po prigovoru.

### Član 16.

O raspravi po prigovoru vodi se zapisnik.

Zapisnik sadrži datum, vreme i mjesto održavanja rasprave, predmet rasprave, sastav komisije, naziv podnosioca prigovora, bitnu sadržinu toka rasprave

Zapisnik potpisuje predsjednik komisije, podnosilac prigovora i zapisničar.

### Član 17.

Ukoliko je prigovor neosnovan, komisija donosi odluku o odbijanju prigovora.

U koliko je prigovor osnovan, komisija donosi odluku o usvajanju prigovora, u cjelosti ili djelimično i izdaje nalog nadležnom organu da izvrši radnje potrebne za otklanjanje razloga prigovora u roku predviđenom u članu 10. ovog pravilnika.

### Član 18.

**Institut za razvoj i istraživanja u oblasti zaštite na radu Podgorica**  
**Pravilnik o prigovorima i žalbama korisnika usluga**

Odluka komisije po prigovoru sadrži: uvod, izreku, obrazloženje, pravnu pouku i potpis predsjednika komisije.

Pismeni otpis odluke dostavlja se preporučenom pošiljkom podnosiocu prigovora u roku od 3 (tri) dana od dana odlučivanja po prigovoru.

Član 19.

Protiv odluke po prigovoru donete od strane direktora i komisije za prigovore podnosilac prigovora može uložiti žalbu višem organu u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke po prigovoru.

Član 20.

U Institutu se vodi evidencija o podnijetim prigovorima korisnika usluga i čuva dosije predmeta prigovora. Pored prigovora, dosije mora da sadrži i opis odnosno, popis svih aktivnosti preduzetih u vezi sa prigovorima i sve korektivne i preventivne mjere preduzete iz prigovora.

IV PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 21.

Ovaj pravilnik donosi direktor.

Izmjene i dopune ovog pravilnika vrše se po istom postupku za njegovo donošenje.

Član 22.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana njegovog donošenja.

U Podgorici,  
05.10.2009.

Direktor

mr Branimir Čulafić, dipl.inž.maš.