

Na temelju članka 31. Statuta Gradskog društva Crvenog križa zagreb i članka 135. Pravilnika o radu, a vezano uz članak 20. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17) ravnatelj Gradskog društva Crvenog križa Zagreb donosi

PROTOKOL O POSTUPANJU PO PREDSTAVKAMA I PRITUŽBAMA

I.

Ovim se protokolom uređuje postupanje po predstavkama i pritužbama koje Gradskom društvu Crvenog križa (u daljnjem tekstu: Crveni križ Zagreb) podnose korisnici **Socijalnog dućana** i korisnici **Centara za prihvata i podjelu obučne i obučne** (u daljnjem tekstu: Centar za prihvata i podjelu), potencijalni korisnici i druge fizičke i pravne osobe u vezi s pružanjem usluga Socijalnog dućana i Centara za prihvata i podjelu.

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski spol.

II.

Pod predstavkom i pritužbom smatra se svaka pismena te evidentirana usmena izjava upućena radi prijave, žalbe, prigovora, prijedloga i molbe u vezi pružanja usluga Socijalnog dućana i Centra za prihvata i podjelu.

Usmena izjava je izjava koju podnositelj daje u prostorijama Socijalnog dućana, Centra za prihvata i podjelu ili Crvenog križa Zagreb i koja je evidentira putem **Obrasca za predstavke i pritužbe**.

Predstavkom se smatra upit, zamolba i prijedlog vezan uz ostvarivanje usluge Socijalnog dućana i Centra za prihvata i podjelu .

Pritužbom podnositelj ukazuje na moguću nezakonitu ili nepravilnu radnju prema njemu osobno ili nekom drugom korisniku, uslijed čega smatra da su povrijeđena neka njegova prava ili se ukazuje na neprofesionalno ponašanje radnika zaposlenih u Socijalnom dućanu i Centrima za prihvata i podjelu.

III.

Zbog upućivanja predstavke ili pritužbe podnositelji ne smiju trpjeti štetne posljedice, niti zbog toga mogu biti pozvani na odgovornost, osim ako time ne učine kazneno djelo.

IV.

Predstavka ili pritužba mora biti razumljiva i sadržavati sve što je potrebno da bi se po njoj moglo postupati te potpisana od strane podnositelja.

V.

Predstavka ili pritužba može biti upućena i u elektroničkom obliku putem Obrasca koji je dostupan na web stranici Crvenog križa Zagreb.

Predstavka ili pritužba upućena u elektroničkom obliku mora sadržavati osnovne podatke o podnositelju, osobito ime i prezime, adresu, e-mail adresu te razlog obraćanja.

VI.

Kada predstavka ili pritužba sadržava kakav nedostatak koji onemogućava postupanje, osobito ako je nerazumljiva ili nepotpuna, zatražiti će se nadopunu uz naznaku do kojeg je roka podnositelj dužan otkloniti nedostatak.

Ako se nedostatak ne otkloni u određenom roku, smatrati će se da predstavka ili pritužba nije podnesena.

VII.

Iznimno, u slučajevima kada se u predstavlci ili pritužbi navodi kršenje ljudskih prava te ukoliko se prijavljuje neprimjereno pružanje usluge u Socijalnom dućanu i Centrima za prihvata i podjelu može se postupati i po nepotpisanim (anonimnim) predstavkama i pritužbama.

VIII.

Neće se postupati po predstavkama ili pritužbama u kojem se iznose činjenice koje su prethodno bile razmatrane i ocjenjene.

IX.

O predstavkama i pritužbama postupa voditelj organizacijske jedinice i ravnatelj Crvenog križa Zagreb.

X.

Predstavka i pritužba koja je zaprimljena u Socijalnom dućanu i Centru za prihvata i podjelu, a odnosi se na pružanje usluge ili postupanje radnika dostavlja se voditelju organizacijske jedinice i upisuje u urudžbeni zapisnik Crvenog križa Zagreb.

Ako se predstavka i pritužba odnosi na postupanje voditelja organizacijske predstavka ili pritužba se upućuje ravnatelju Crvenog križa Zagreb.

Ukoliko je predstavka i pritužba upućena elektroničkim putem, pošiljatelju će se bez odgode elektroničkim putem potvrditi primitak podneska te će se isti dati urudžbirati i rasporediti sukladno stavku 1. i 2. ove točke.

XI.

Voditelj organizacijske jedinice razmatra navode iz predstavke ili pritužbe te određuje da li će podnositelju uputiti izravan odgovor ili će se predstavka ili pritužba ustupiti na postupanje ravnatelju Crvenog križa Zagreb ili eventualno proslijediti drugoj pravnoj osobi ili državnom tijelu odnosno tijelu lokalne ili područne samouprave uprave nadležnom za postupanje te o tome obavijestiti podnositelja, najkasnije u roku od 15 dana.

Kada je predstavka ili pritužba proslijeđena od tijela državne uprave ili druge pravne osobe, voditelj organizacijske jedinice je dužan o učinjenom obavijestiti i to tijelo, osim ako to tijelo navodi da se o učinjenom izvršiti samo podnositelja.

XII.

Predstavka ili pritužba čiji se sadržaj odnosi na rad radnika voditelj organizacijske jedinice može ustupiti na razmatranje ravnatelju ili voditelju stručne službe.

XIII.

Ukoliko sadržaj predstavke ili pritužbe ukazuje na mogući propust u radu radnika zaposlenih u Socijalnom dućanu i Centrima za prihvata i podjelu voditelj organizacijske jedinice može zatražiti očitovanje i drugih radnika zaposlenih na istom radnom mjestu.

XIV.

Ukoliko se uvidom u primljeno očitovanje i pripadajuću dokumentaciju utvrdi da nije došlo do propusta u postupanju o istom će se obavijestiti podnositelj predstavke ili pritužbe.

XV.

Ukoliko se uvidom u primljeno očitovanje i pripadajuću dokumentaciju utvrdi da je došlo do propusta u postupanju, radnicima koji su učinili propust pružit će se stručna pomoć.

XVI.

Ako se uvidom u primljeno očitovanje i pripadajuću dokumentaciju utvrdi da je došlo do težih propusta u postupanju radnika voditelj organizacijske jedinice predložiti će ravnatelju izricanje mjere zbog povrede radne obveze.

XVII.

Ukoliko se u predstavi traži tumačenje pojedinih akata vezanih uz rad Socijalnog dućana i Centara za prihvata i podjelu, predstavka će se prosljeđiti voditelju stručne službe Crvenog križa Zagreb.

Urbroj: 01-604-2018

U Zagrebu, 02.03.2018.

Ravnatelj
Petar Penava

