

Полазећи од одредаба [Статута Удружења](#), имајући у виду мисију и визију Удружења, [Етички кодекс](#), [Правила јавног заговарања заснована на етичким начелима](#), [Правила у вези са донацијама](#), [Правила за регистровање интереса](#), [Правила спречавања и решавања сукоба интереса](#), [Правила за разматрање плаћеног саветодавног рада и професионалних услуга](#), [Политику и Правилник у вези са превенцијом и заштитом од злостављања на раду](#), правила за поступање у случају притужби Одбора за етичка питања Transparency International и одредбе Закона о заштити узбуњивача (Службени гласник Републике Србије (Сл. гласник Републике Србије бр. 128/2014) и других прописа, Скупштина удружења, утврђује следећи:

Правилник за упућивање и разматрање притужби

Примена

Члан 1.

Овај правилник се примењује када другим актом Удружења нису утврђена другачија правила за поступање.

Када су другим актом утврђена правила за поступање, одредбе овог правилника се примењују на питања која други акт не уређује или не уређује у потпуности.

Шта је притужба

Члан 2.

Притужбом се, у смислу овог правилника, сматра обраћање Удружењу, органу Удружења или овлашћеном лицу унутар органа Удружења у којем подносилац на недвосмислен начин указује или износи сумњу да је Удружење, функционер Удружења, орган Удружења, члан Удружења, запослени у Удружењу, друго физичко или правно лице ангажовано од стране Удружења или лице за које подносилац притужбе верује да иступа у име Удружења или да је повезано са Удружењем, повредило пропис, правило утврђено актима Удружења или да је поступало супротно циљевима Удружења и стандардима етичког поступања.

Обраћања која нису притужбе

Члан 3.

Овај правилник се сходно примењује и на обраћања која по својој садржини нису притужбе, ако су учињена лицу овлашћеном за поверљиво поступање по притужбама.

Садржина притужбе

Члан 4.

Притужба треба да садржи следеће:

1. Опис чињеница;
2. Копије докумената или друге доказе који поткрепљују изнете тврдње или сумње;

3. Пропис, правило, циљ или стандард за који се тврди или сумња да је повређен;
4. Назив и име органа или лица или други податак на основу којег се може идентификовати орган или лице за које се тврди или сумња да је учинило повреду;
5. Информације о претходним обраћањима Удружењу поводом истог питања, ако је то случај;
6. Информације које указују на хитност поступања, ако је то случај.

Обраћање које не садржи податке под тачкама 1, и 4, става 1. овог члана, а коју подносилац ни накнадно не допуни, не испуњава услов да се сматра притужбом у смислу овог правилника.

Обраћање које не садржи податке из тачке 3. сматра се притужбом, и по њој лице овлашћено за поступање по притужби поступа, ако на основу описа чињеница и изнетих доказа успе да утврди о којој повреди би могло бити реч.

Обраћање које не садржи податке из тачке 2. сматра се притужбом, али ће подносилац пре даљег разматрања притужбе бити позван да достави и те податке, изузев ако је у самој притужби навео да их не поседује.

Како се подноси притужба без заштите поверљивости комуникације

Члан 5.

Притужба се може поднети коришћењем било којег средства писане комуникације који Удружење користи (нпр. редовна пошта, електронска пошта, коментари и поруке на друштвеним мрежама, поруке путем службеног мобилног телефона).

Запослени или друго лице ангажовано у Удружењу које прими притужбу, а није овлашћено за даље поступање по њој (нпр. корисник мобилног телефона, администратор друштвених мрежа, лице које отвори пошту), обавестиће о томе у року од 24 часа овлашћено лице, а у случају сумње о томе ко је овлашћено лице за поступање, обавестиће оба лица овлашћена за поступање по притужбама из овог правилника.

Како се подноси притужба уз заштиту поверљивости комуникације

Члан 6.

Удружење омогућава подношење притужбе уз заштиту поверљивости комуникације.

Притужба код које се штити поверљивост комуникације врши се обраћањем на српском или енглеском језику на посебну адресу за пријем електронске поште, којој се не може приступити преко општих параметара за пријем електронске поште Удружења, а коју Удружење објављује на својој интернет страници, уз овај Правилник.

Притужба код које се штити поверљивост комуникације може се поднети и поштом, уз видљиву назнаку на коверти: „Притужба – поверљиво“, исписану на српском или енглеском језику („Complain – confidential“).

Ко разматра притужбу

Члан 7.

Притужбу која се односи на поступање запосленог или другог радно ангажованог лица или лица за које подносилац верује да иступа у име Удружења или да је повезано са Удружењем разматра извршни директор.

Притужбу која се односи на Удружење у целини, орган, функционера или члана Удружења, разматра члан Надзорног одбора, за то задужен од стране Надзорног одбора.

Обраћање уз заштиту поверљивости комуникације, без обзира на садржај, разматра члан Надзорног одбора, за то задужен.

Обавештење о пријему притужбе и поступање са непотпуном притужбом

Члан 8.

Лице овлашћено за поступање по притужби обавештава подносиоца о пријему у року седам радних дана, уколико је подносилац оставио адресу за пријем обавештења.

У додатном року од седам радних дана, овлашћено лице за поступање по притужби затражиће додатне податке који су неопходни за даље разматрање притужбе и упознати подносиоца са последицама пропуштања.

Ако се без додатних података притужба не може разматрати или се обраћање уопште не може сматрати притужбом, овлашћено лице за поступање по притужби обавештава подносиоца о томе у року од 30 дана од упућивања захтева за достављање додатних података.

Ако обраћање учињено уз заштиту поверљивости комуникације не представља притужбу, члан Надзорног одбора ће о садржају обраћања обавестити надлежног функционера Удружења или Управни одбор, не откривајући идентитет подносиоца.

Испитивање навода из притужбе и доношење закључка

Члан 9.

Испитивање навода из притужбе почиње најкасније даном упућивања обавештења из члана 8. ст. 1. или на дан пријема додатних података из члана 8. ст. 2.

Овлашћено лице за поступање дужно је да брижљиво испита наводе из притужбе, да омогући изјашњење лицу које је означено у притужби или представнику органа Удружења који је означен у притужби.

У позиву за изјашњење се наводе подаци из притужбе који указују на могућу повреду, одређује се рок за изјашњење који не може бити краћи од 15 дана, а у нарочито хитним случајевима не краћи од три радна дана, при чему се не достављају оригинали докумената, нити се обелодањује идентитет подносиоца притужбе.

Уколико се након изјашњења појави потреба, овлашћено лице може затражити додатне информације од подносиоца притужбе, сведока са релевантним сазнањима или прикупити друге документе.

У случају да овлашћено лице утврди да може донесе закључак поводом навода из притужбе без примене овлашћења из става 4. овог члана, то ће учинити у року од 30 дана.

У случају да овлашћено лице примењује овлашћења из става 4. овог става, закључак ће донети по прибављању додатних информација, а најкасније у року од 90 дана, на основу чињеница којима у том тренутку располаже.

Сваки функционер, члан, запослени и друго радно ангажовано лице у Удружењу дужан је да овлашћеном лицу пружи тражене информације, које су од значаја за разматрања притужбе, уколико их поседује.

Обавештење подносиоца притужбе

Члан 10.

Овлашћено лице обавештава подносиоца о донетом закључку, тако што му предочава информацију о основаности притужбе, у року од седам радних дана од доношења закључка.

Обавештење поводом закључка да притужба није основана може садржати и образложење, састављено на начин који не угрожава приватност или друге оправдане интересе лица означеног у притужби и трећих лица.

Обавештење поводом закључка у којем је утврђена да је притужба основана може садржати информације о мерама које ће бити тим поводом предузете.

Поступање унутар Удружења

Члан 11.

Када закључи да је притужба основана, извршни директор предузима мере за које је овлашћен, у складу са природом учињене повреде, или предлаже доношење таквих мера Управном одбору и Скупштини, у року од 15 дана.

Када закључи да је притужба основана, члан Надзорног одбора задужен за разматрање притужби упознаје са закључком друге чланове Надзорног одбора и даје предлог мера у року од 15 дана.

Надзорни одбор, на првој наредној седници, разматра мере које је предложио члан задужен за разматрање притужби, као и предлоге које на седници предложе други чланови, а затим доставља Скупштини Удружења све предлоге мера, уз напомену о томе да ли је реч о једногласном или предлогу који је утврђен већином гласова.

Када је за предузимање мера надлежан функционер Удружења или Управни одбор, члан Надзорног одбора задужен за разматрање притужби своје предлоге непосредно доставља том функционеру или Управном одбору, истовремено обавештавајући о томе друге чланове Надзорног одбора, а све то у року од 15 дана или без одлагања, када постоји хитност.

Промена лица задуженог за разматрање притужби

Члан 12.

Када се притужба односи на члана Надзорног одбора који је задужен за разматрање притужби, он ће о томе без одлагања сазвати седницу Надзорног одбора, на којој ће бити одређен други члан за поступање у том предмету.

Вођење евиденције

Члан 13.

О притужбама се води евиденција, по редоследу пријема и по годинама.

Податке у евиденцију уносе лица која воде поступак по притужби, свако за себе, али на истом обрасцу, ради статистичке обраде.

У евиденцији из става 1. се бележе редни број у години када је притужба примљена, датум пријема притужбе, начин пријема притужбе, лице које је означено притужбом, акт који је наводно повређен и одредба или начело из тог акта, датум предузимања процесних радњи (тражење додатних податка од подносиоца, изјашњење означеног лица), датум и врста процесне одлуке или закључка, као и подаци о подносиоцу или напомена о томе да је комуникација била поверљива.

Евиденција из става 1. служи за интерне потребе Удружења и подаци из евиденције се не могу објављивати, осим статистичких показатеља.

Лице о којем се воде подаци у евиденцији има право да добије податке који се односе на њега, уз заштиту података о другим лицима.

Правила о узбуњивању

Члан 16.

Овлашћено лице за поступање по притужбама је дужно да води рачуна о томе да ли се притужба сматра унутрашњим узбуњивањем у смислу закона којим се уређује заштита узбуњивача, односно да ли се подносилац притужбе чији му је идентитет познат неко од лица која могу извршити унутрашње узбуњивање код послодавца у смислу истог закона, и да обезбеди остваривање законских права тог лица.

Овлашћено лице за поступање по притужбама је дужно да размотри захтев подносиоца притужбе да оствари право из закона који уређује заштиту узбуњивача у случају да је то пропустило да учини применом става 1. овог члана, или на основу накнадно достављених података који указују да је реч о лицу које у складу са одредбама тог закона може вршити унутрашње узбуњивање у Удружењу.

У случају сумње о начину поступања на основу овог члана, овлашћено лице за поступање по притужбама ће прибавити мишљење од правног саветника Удружења.

Почетак примене

Члан 15.

Овај Правилник се примењује од 1. јануара 2024. године, до када је потребно спровести све припремне радње.