



REPUBLIKA HRVATSKA
VARAŽDINSKA ŽUPANIJA



GRAD VARAŽDIN
www.varazdin.hr · e-mail: varazdin@varazdin.hr

Gradonačelnik

KLASA: 024-01/23-01/4

URBROJ: 2186-1-04-01/2-23-1

Varaždin, 9. listopada 2023. godine

Na temelju članka 48. Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi („Narodne novine“ broj 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 35/09, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13-pročišćeni tekst, 137/15-ispr., 123/17, 98/19 i 144/20) i članka 69. Statuta Grada Varaždina ("Službeni vjesnik Grada Varaždina" broj 3/18, 2/20, 2/21, 4/21 - pročišćeni tekst, 13/22 i 10/23) gradonačelnik Grada Varaždina, na dan 9. listopada 2023. godine, donosi

PRAVILNIK

o postupanju po predstavkama i pritužbama

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se način rada i postupanja po predstavkama i pritužbama koje građani i pravne osobe upućuju Gradu Varaždinu vezano na rad upravnih tijela Grada Varaždina (dalje: upravna tijela) te na nepravilan odnos zaposlenih u tim tijelima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.

Članak 2.

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom Pravilniku odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

Članak 3.

(1) U smislu ovoga Pravilnika:

- *upravna tijela* su upravni odjeli i službe ustrojani za obavljanje poslova iz samoupravnog djelokruga Grada Varaždina kao i povjerenih poslova državne uprave;
- *predstavka* je svaki čitko napisan i potpisan podnesak u kojem podnositelj ukazuje na nezakonitu ili nepravilnu radnju službenika/namještenika i/ili upravnog tijela Grada, a koja nije u izravnoj vezi s njim i ne odnosi se na njega osobno,

- *pritužba* je svaki čitko napisan i potpisan podnesak u kojem podnositelj ukazuje na nezakonitu ili nepravilnu radnju službenika/namještenika i/ili upravnog tijela Grada, prema njemu osobno, uslijed čega on smatra da su povrijeđena neka njegova prava.
- (2) Podnesci upućeni upravnim tijelima Grada, a koji ne spadaju u predstavke i pritužbe iz stavka (1), alineje 2. i 3. ovog članka, ustupit će se bez odgode tijelima nadležnim za njihovo rješavanje uz pisanu obavijest podnositelju.
- (3) Predstavka ili pritužba u kojoj se iznova iznose iste činjenice koje su prethodno bile razmatrane i ocijenjene, ne smatraju se predstavkom ili pritužbom u smislu ovog Pravilnika.

Članak 4.

Kada predstavku ili pritužbu podnosi zakonski zastupnik ili opunomoćenik podnositelja, podnositelj je obavezan priložiti i dokaz o navedenom statusu.

II. POSTUPANJE PO PREDSTAVKAMA I PRITUŽBAMA

Članak 5.

- (1) Građani i pravne osobe imaju pravo podnositi predstavke i pritužbe na rad upravnih tijela Grada te na nepravilan odnos službenika/namještenika kada im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.
- (2) Predstavke i pritužbe podnose se službeniku zaduženom za rad po predstavkama i pritužbama građana.
- (3) Način postupanja službenika iz prethodnog stavka, utvrdit će se posebnom odlukom o imenovanju službenika zaduženog za rad po predstavkama i pritužbama građana i ovim Pravilnikom.

Članak 6.

- (1) Pisano podnošenje predstavki i pritužbi građana osigurava se elektroničkim putem, putem pošte te putem kutije za pritužbe i predstavke postavljene u pisarnici Grada Varaždina.
- (2) Predstavke i pritužbe mogu biti podnesene i usmeno, neposrednim podnositeljevim iskazom, o čemu će službenik zadužen za rad po predstavkama i pritužbama sastaviti zapisnik.

Članak 7.

- (1) Na podnijete pritužbe i predstavke građana i pravnih osoba, čelnik tijela, odnosno pročelnik upravnog tijela dužni su obaviti procjenu navoda iz pritužbe ili predstavke, ocijeniti predstavku ili pritužbu sukladno članku 8. ovog Pravilnika te pisanim putem odgovoriti podnositelju u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja uredne predstavke odnosno pritužbe.
- (2) O istome, čelnik tijela, odnosno pročelnik upravnog tijela dužan je obavijestiti službenika zaduženog za rad po predstavkama i pritužbama građana.
- (3) U slučaju nepotpune ili nerazumljive pritužbe ili predstavke čelnik tijela, odnosno pročelnik upravnog tijela će bez odgode pozvati podnositelja iste da ju ispravi u roku od 5 (pet) dana od dana zaprimanja poziva za ispravak. Ako podnositelj zahtjeva ne ispravi pritužbu odnosno predstavku na odgovarajući način, a na temelju dostavljenog se ne može sa sigurnošću utvrditi o čemu se u predstavci/pritužbi radi, čelnik tijela, odnosno pročelnik

upravnog tijela pisanim putem će obavijestiti podnositelja da se po pritužbi ili predstavci ne može postupiti.

- (4) Ako u roku iz stavka 1. ovoga članka nije moguće izvršiti sve potrebne mjere i radnje, obveza je čelnika tijela, odnosno pročelnika upravnog tijela o tome obavijestiti podnositelja predstavke ili pritužbe te naznačiti kako će, po završetku provjere, biti upoznat s utvrđenim činjenicama i poduzetim mjerama.

Članak 8.

- (1) S obzirom na rezultate provjere, predstavka ili pritužba može biti ocijenjena kao:
 - utemeljena,
 - djelomice utemeljena,
 - neutemeljena.
- (2) Ocjenu utemeljenosti predstavke ili pritužbe donosi čelnik tijela, odnosno pročelnik upravnog tijela po čijem nalogu je provedena provjera navoda.
- (3) Ukoliko je predstavka ili pritužba ocijenjena kao djelomice utemeljena ili utemeljena, protiv odgovornog službenika poduzet će se radnje i mjere sukladno zakonu i pravilniku o unutarnjem redu.

Članak 9.

- (1) Ako podnositelj predstavke iskaže nezadovoljstvo sadržajem odgovora zaprimljenog od pročelnika upravnog tijela, prigovor će se, zajedno s cjelokupnom dokumentacijom predmeta, dostaviti gradonačelniku na daljnje postupanje.
- (2) Gradonačelnik će razmotriti navode iz prigovora, izvršiti uvid u dostavljenu dokumentaciju i ocjenu utemeljenosti predstavke ili pritužbe te po potrebi naložiti i dopunske provjere.
- (3) O utvrđenim činjenicama, svom stavu i mišljenju, gradonačelnik će pisanim putem obavijestiti podnositelja prigovora.
- (4) Prigovor na pisanu obavijest gradonačelnika neće se razmatrati.

III. ZAVRŠNA ODREDBA

Članak 10.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u „Službenom vjesniku Grada Varaždina“.



DOSTAVITI:

1. Upravna tijela Grada Varaždina (svima),
2. „Službeni vjesnik Grada Varaždina“,
3. Pismohrana.