

Broj: 17/51-3  
Datum 27.11.2019.godine

Upravni odbor Klinike za stomatologiju Niš na LI sednici održanoj dana 27.11.2019.god., doneo  
je sledeći

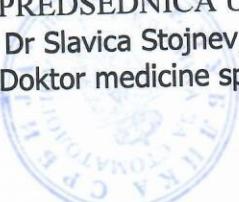
**Z A K L J U Č A K**

**I**

Usvaja se Akt o postupanju po pritužbama korisnika zdravstvenih usluga na rad zaposlenih i / ili  
na usluge pružene na Klinici za stomatologiju Niš.

**II**

Akt o postupanju po pritužbama korisnika zdravstvenih usluga na rad zaposlenih i / ili na usluge  
pružene na Klinici za stomatologiju Niš je sastavni deo ovog Zaključka.

*Slavica Stojnev*  
PREDSEDNICA UPRAVNOG ODBORA  
Dr Slavica Stojnev,  
Doktor medicine specijalista patologije  


На основу члана 26. став 1 тачка 2 Статуте Клиунике за стоматологију Ниш, Управни одбор дана 27.11.2019 доноси:

**АКТ О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМ 1 КОРИСНИКА  
ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА НА РАД ЗАПОСЛЕНИХ И / ИЛИ НА  
УСЛУГЕ ПРУЖЕНЕ НА КЛИНИЦИ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ НИШ**

**I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

**Предмет**

**Члан 1.**

Овим актом уређује се поступање по притужба корисника здравствених услуга на рад запослених и / или на услуге пружене на Клиници за стоматологију Ниш.

**II. ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ**

**Притузба**

**Члан 2.**

У смислу овог акта, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад и / или поступање запослених на Клиници за стоматологију Ниш, чак и ако није насловљен као притужба.

Поред оспоравања законитости, примедбе из става 1. нарочито се односе на правилно, савесно и етичко поступање у пружању здравствених услуга, као и правилима комуникације се пациентима и другим странкама.

Ако поднесак из става 1. садржи елементе који могу бити основ за подношење неког другог правног средства, а посебно жалбе или приговора у складу са законом којим се уређује управни поступак или представке у инспекцијском поступку, подносилац ће бити поучен да заштиту права може остварити и у другом одговарајућем поступку, пред надлежним органом, а поступак по притужби која је поднета Клиници за стоматологију Ниш ће бити настављен.

**Подносиоци притужбе**

**Члан 3.**

Притузбу може поднети свако физичко и правно лице, без обзира на пребивалиште, односно седиште, као и организације без својства правног лица, које испуњавању услове да буду странка у управном поступку, у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

**Облик и садржина притужбе**

**Члан 4.**

Притузба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе. Притузба не мора да садржи позивање на пропис или други акт којим је поступање на које се односи означенено као забрањено или кажњиво.

Уз притузбу подносилац може поднети документе или друге доказе.

Клиника за стоматологију Ниш нема обавезу да поступа по анонимним притужбама. Анонимне притужбе могу се разматрати у складу са члановима 10. и 11. овог акта.

## **Подношење притужбе**

### **Члан 5.**

Притужба се може поднети у писаној форми или усмено.

Притужба у писаној форми може се поднети: преко Службе за правне, економске, техничке и друге сличне послове, преко поште и изузетно електронском поштом, преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном и приступачном месту у просторијама Клинике за стоматологију Ниш.

Усмено се притужба подноси у просторијама Службе за правне, економске, техничке и друге сличне послове, о чему је службеник који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Запослени на Клиници за стоматологију Ниш дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији из члана 3. на неки од начина из става 1. овог члана.

## **III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА**

### **Пријем и разврставање притужби**

#### **Члан 6.**

Све притужбе, без обзира на начин подношења, прикупљају се у Служби за правне, економске, техничке и друге сличне послове, а затим распоређују по основним организационим јединицама.

О поднетим притужбама води се евиденција.

### **Испитивање притужби и одлучивање**

#### **Члан 7.**

Притужбе испитује руководилац основне организационе јединице на чији се рад притужба односи, руководилац уже организационе јединице или други запослени, кога он овласти.

О притужби одлучује руководилац органа, на основу предлога руководиоца из става 1.

Ако се притужба односи на поступање руководилаца из ставова 1. и 2. овог члана, одлучиваће Директор и комисија коју он формира.

### **Испитивање формалних аспеката притужбе**

#### **Члан 8.**

Ако је притужба непотпуна, односно не садржи чак ни основне информације које би омогућиле њено испитивање, подносилац ће бити поучен о начину на који може употпунити своју притужбу, у разумном року који не може бити краћи од осам дана. Ако подносилац притужбе не употпуни притужбу у остављеном року, притужба се одбацује.

Ако орган процени да није надлежан за одлучивање по притужби, обавестиће о томе подносиоца притужбе и поучити на који начин се може обратити надлежном органу или сам проследити притужбу надлежном органу.

### **Одлука о притужби**

#### **Члан 9.**

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања Клинике за стоматологију Ниш или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити прелазета или њеног исправљања у конкретном случају који се односи на

подносиоца притужбе.

Ако је подносилац притужбе захтевао одговор на притужбу, он му се доставља на начин који је навео у притужби, а ако тај начин није наведен електронском или обичном поштом.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 15 дана од подношења.

У одговору на притужбу, подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

### **Притужбе о елементима кажњивих дела**

#### **Члан 10.**

Ако приликом испитивања притужбе, руководилац из члана 7. овог *акта*, установи постојање елемената одговорности за кажњива дела, дужан је да предузме радње на које је обавезан и овлашћен у складу са прописима којима се уређују та дела.

### **Предузимање мера**

#### **Члан 11.**

Приликом разматрања одлука по притужбама и израде анализе посебно се идентификују радни процеси који су највише изложени ризицима за настанак корупције.

## **IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Услови за примену *акта***

#### **Члан 12.**

*Орган* ће омогућити подношење притужбе на начин из члана 5. најкасније месец дана од ступања на снагу овог *акта*.

*Орган* ће спровести обуку запослених за поступање по притужбама најкасније шест месеци од дана ступања на снагу овог акта.

### **Објављивање и ступање на снагу**

#### **Члан 13.**

Овај акт објављује се на огласној табли и на веб презентацији *органа*.

Овај акт ступа на снагу осам дана од дана објављивања.

Број:  
У Нишу, 27.11.2015. године

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ  
ОДБОРА

Др спец Славица Стојнев,  
др медицине специјалиста

