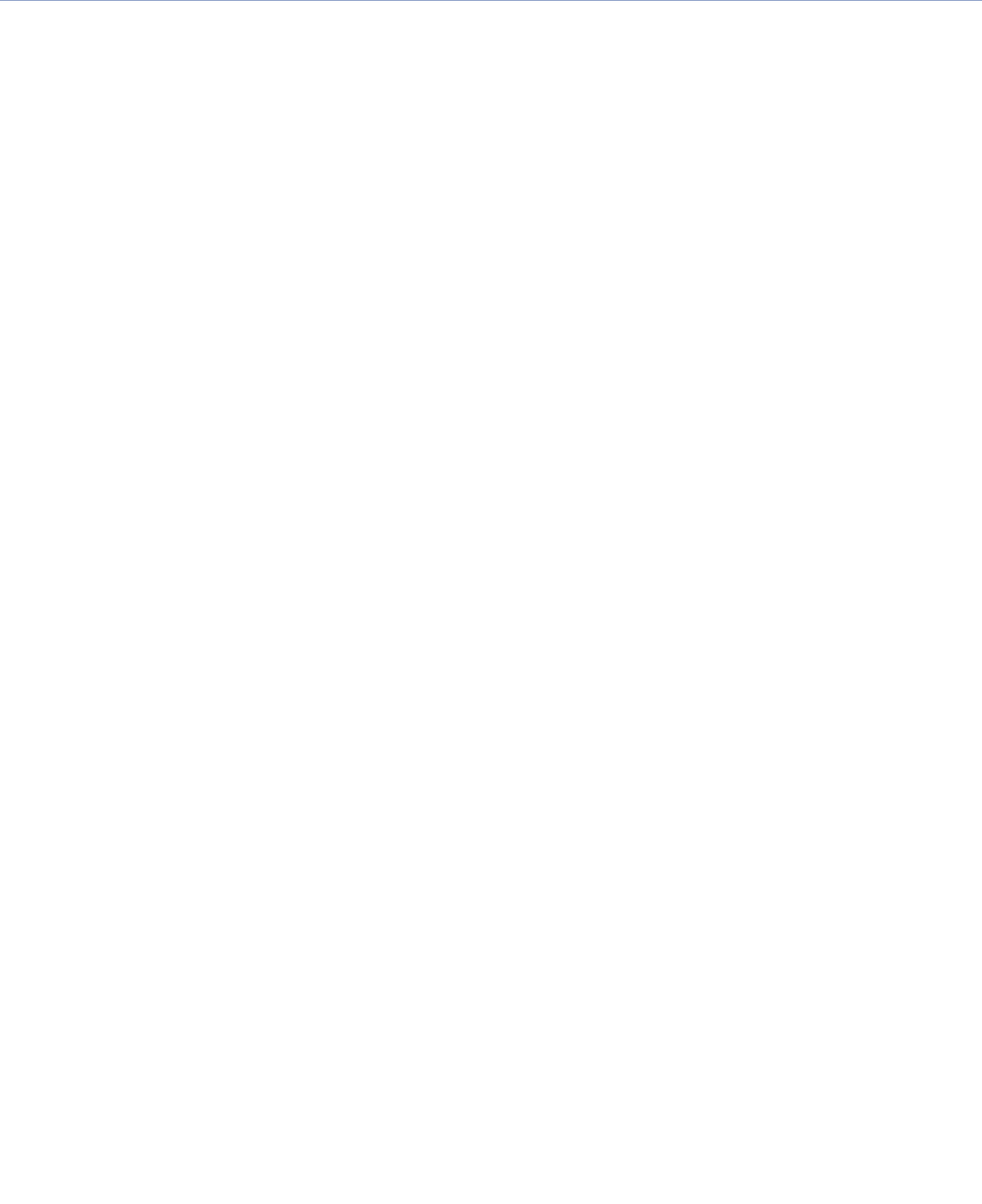


Smjernice

za obradu pritužbi
građana na rad
službenika

„Jačanje Porezne uprave
u borbi protiv korupcije“

Broj suradnje (twinning): HR/2008/IB/FI/03TL



Sadržaj

Uvod	4
Strateško usklađenje	4
Giljevi	5
Definicija pritužbe	6
Pravna osnova	6
Zaprimanje pritužbi	7
Potvrda o primitku i obveza prosljeđivanja nadležnoj službi	8
Opseg primjene	8
Zabrana diskriminacije	9
Nepristranost i neovisnost	9
Objektivnost	10
Razuman vremenski rok za donošenje odluka	10
Procedure	11
Pritužbe upućene Središnjem uredu	12
Pritužbe upućene Područnom uredu	13
Pritužbe upućene ispostavi Porezne uprave	14
Dijagram tijeka	15
DODATAK	16

Uvod

- ◆ Pritužbu nemojte shvatiti osobno.
- ◆ Saslušajte pritužbu.
- ◆ Pokažite razumijevanje. Pokušajte razumjeti kako se on osjeća i pokažite da ga shvaćate.
- ◆ Uvijek odgovorite na pritužbu.
- ◆ Nikad ne prebacujte odgovornost na druge.
- ◆ Ako pritužba nije opravdana, ponašajte se diplomatski.
- ◆ Sve što ste obećali poduzeti u vezi pritužbe, svakako izvršite.

Strateško usklađenje

Upravljanje pritužbama je upravljački instrument i sastavni dio osiguranja kvalitete rada Porezne uprave Republike Hrvatske i bitan instrument za evaluaciju pritužbi.

Upravljanje pritužbama bit će orijentacijska osnova Poreznoj upravi odnosno njezinim ustrojstvenim jedinicama u cilju suzbijanja nezakonitosti u postupanju, a osobito djelotvornog, efikasnog (učinkovitog) i sustavnog suzbijanja korupcije.

Ciljevi

Vezano za upravljanje pritužbama navode se sljedeći ciljevi:

- ◆ kreiranje obvezujućih procedura za postupanje u upravljanju pritužbama
- ◆ definiranje odgovornosti u postupcima upravljanja pritužbama
- ◆ kreiranje instrumenata za postupanje u upravljanju pritužbama
- ◆ decentralizacija postupaka upravljanja pritužbama
- ◆ optimizacija postupaka upravljanja pritužbama
- ◆ pronalaženje i otklanjanje slabosti/pogrešaka
- ◆ unapređenje standarda kvalitete rada u postupcima upravljanja pritužbama
- ◆ kreiranje baze podataka za upravljanje pritužbama
- ◆ evaluacija (vrednovanje) procesa upravljanja pritužbama
- ◆ transparentno informiranje poreznih obveznika o poslovima obrade pritužbi
- ◆ unapređenje usluga poreznim obveznicima
- ◆ povećanje zadovoljstva poreznih obveznika

Definicija pritužbe

Pritužba je predstavka u kojoj se podnositelj žali na nedolično ponašanje u službi ili izvan nje, neprofesionalan ili nezakonit postupak službenika Porezne uprave, poduzimanje ili nepoduzimanje određenih mjera ili radnji službenika Porezne uprave ili ustrojstvene jedinice Porezne uprave prema njemu osobno.

Pritužba je ujedno i povratni odgovor građana i poreznih obveznika na radne procese državne uprave kao javne organizacije.

Pritužbom se ne smatra traženje informacija, žalba i prigovor.

Pravna osnova

Ove Smjernice izrađene su na temelju odredbi Europskog kodeksa o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi (Strasbourg, 5.siječnja 2005.), Zakona o sustavu državne uprave (NN 75/93, 92/96, 48/99, 15/00, 127/00, 59/01, 190/03, 199/03, 79/07), Zakona o državnim službenicima (NN 92/05, 107/07, 27/08, 49/11), Zakona o Poreznoj upravi (NN 67/01, 94/01, 177/04, 128/10), Općeg poreznog zakona (NN 147/08, 127/00, 18/11), Etičkog kodeksa državnih službenika (NN 40/11) te Kodeksa profesionalne etike službenika Ministarstva financija, Porezne uprave (NN 76/09).

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi uzima u obzir načela europskog upravnog prava sadržana u zborniku

odluka Europskog suda, kao i iz nacionalnih zakona i drugih propisa.

Temeljem članka 11. Zakona o Poreznoj upravi svaki porezni obveznik (fizička ili pravna osoba) ima pravo podnijeti predstavku ako smatra da su joj nezakonitim postupanjem službenika ili namještenika Porezne uprave povrijeđena prava.

Svaki porezni obveznik ima pravo da njegov ili njezin predmet bude razmatran nepristrano i pošteno u razumnom vremenskom roku.

Službenik je prilikom razmatranja pritužbe dužan postupati prema zakonu i primjenjivati propisane procedure.

Zaprimanje pritužbi

- ◆ Ministar financija /Kabinet ministra
- ◆ Državni tajnik – ravnatelj PU RH
- ◆ Središnji ured PU RH (npr. Kontakt centar)
- ◆ Svi područni uredi PU RH
- ◆ Sve ispostave PU RH

Potvrda o primitku i obveza prosljeđivanja nadležnoj službi

Svaka pritužba mora dobiti potvrdu o primitku odmah po zaprimanju.

Ako se pritužba naslovljava ili upućuje ustrojstvenoj jedinici PU koja nije nadležna za to pitanje, njezini službenici moraju osigurati da se predmet bez odlaganja proslijedi nadležnoj ustrojstvenoj jedinici.

Služba koja je prvotno primila pritužbu obavijestit će pošiljatelja o prosljeđivanju pritužbe i navesti odjel kojemu je navedena prosljeđena.

Službenik će podnositelja pritužbe upozoriti na sve pogreške ili nedostatke u dokumentaciji i dati mu priliku da ih isprave.

Opseg primjene

Ove Smjernice uređuju rješavanje zaprimljenih pritužbi na rad službenika PU i obvezujući je i primjenjuje se za sve službenike PU.

Zabrana diskriminacije

Tijekom svog postupanja sa zahtjevima građana i donošenja odluka službenik mora osigurati poštivanje načela jednakosti postupanja.

Službenik posebice mora izbjegavati svaku neopravdanu diskriminaciju između građana na osnovi njihove nacionalnosti, spola, rase, boje, etničke ili društvene pripadnosti ili porijekla, genetskih značajki, jezika, vjere ili uvjerenja, političkog ili nekog drugog mišljenja, pripadništva nacionalnoj manjini, imovine, rođenja, nesposobnosti/invaliditeta, starosti ili spolne orijentacije.

Ako dođe do bilo kakve razlike u tretmanu, službenik će osigurati da to bude opravdano objektivnim relevantnim značajkama posebnog slučaja.

Nepristranost i neovisnost

Službenik mora biti nepristran i neovisan. Službenik se mora suzdržavati od svih arbitrarnih radnji koje mogu imati negativan utjecaj na građane, kao i od bilo kakvog povlaštenog postupanja po bilo kojim osnovama.

Ponašanje službenika nikada ne smije biti vođeno osobnim, obiteljskim ili nacionalnim interesima ili političkim pritiskom. Službenik neće sudjelovati u odlukama u kojima on ili ona ili bilo koji član njegove ili njezine bliže obitelji ima financijski interes.

Objektivnost

Pri donošenju odluke o pritužbi, nadređeni i/ili čelnik tijela mora uzeti u obzir sve relevantne činjenice koje su bitne za donošenje zakonite i pravilne odluke, pri čemu će se s jednakom pažnjom utvrditi i one činjenice koje idu u prilog podnositelju pritužbe a u razmatranju će isključiti irelevantne elemente.

Nadređeni i/ili čelnik tijela pri tretiranju pritužbe treba biti pošten, ne smije imati predrasude, ne smije bit pristran ili dopustiti utjecaj drugih na tretiranje pritužbe. Treba iskazati objektivnost u različitim okolnostima i biti isključen od sukoba interesa.

Pri tretiranju pritužbi/predstavki na rad službenika PU, nadređeni i/ili čelnik tijela dužni su postupati onako kako bi voljeli da se postupi prema njima u ulozi poreznog obveznika ili građana.

Razuman vremenski rok za donošenje odluka

Službenik mora osigurati da odluka o svakoj pritužbi bude done-sena u razumnom vremenskom roku, bez odgode i najkasnije dva mjeseca od dana primitka.

Ako se o pritužbi zbog složenosti predmeta ne može donijeti odluka u gore navedenom vremenskom roku, službenik o tome

mora obavijestiti podnositelja prijave u najkraćem mogućem roku. U tom slučaju podnositelja prijave se o konačnoj odluci mora izvijestiti u najkraćem mogućem roku.

Procedure

Porezna uprava, sukladno odredbama Zakona o Poreznoj upravi dužna je omogućiti fizičkim i pravnim osobama podnošenje pritužbi na rad službenika Porezne uprave kao i na neprimjereno ponašanje službenika prema poreznim obveznicima pri ostvarenju njihovih prava i interesa.

PU dužna je osigurati tehnička i druga sredstva za podnošenje pritužbi bilo anonimne ili neanonimne. Pritužbe se zaprimaju i evidentiraju putem Kontakt centra (telefon, e-mail) te poštom i usmenim putem na zapisnik u svim ustrojstvenim jedinicama.

Pritužbe na rad službenika razmatra čelnik ustrojstvene jedinice tijela koji je zaprimio pritužbe.

Ako je pritužba zaprimljena npr. u Područnom i Središnjem uredu, postupak provjere dužan je provesti Središnji ured, odnosno viša ustrojstvena jedinica.

Čelnici ustrojstvenih jedinica dužni su po zaprimanju pritužbe popuniti obrazac PR-1 te dostaviti u Središnji ured.

Središnji ured Porezne uprave, radi evidentiranja svih zaprimljenih pritužbi, propisat će obrazac PR-1.

Pritužbe upućene Središnjem uredu

- ◆ zaprimanje predstavke poštom ili preko Kontakt centra elektronskom poštom ili telefonom
- ◆ evidentiranje zaprimljenih pritužbi kroz urudžbeni zapisnik u uredskom poslovanju
- ◆ ured ravnatelja PU delegira pritužbe na rad i postupanje službenika PU nadležnoj Službi za financijsko upravljanje i kontrolu
- ◆ Služba za financijsko upravljanje i kontrolu prikuplja dostupne podatke iz informacijskog sustava PU, traži očitovanje o navodima iz pritužbe od službenika na kojega odnosno na čiji se djelokrug rada pritužba odnosi i očitovanje njegovih nadređenih te po potrebi provodi unutarnju kontrolu na terenu i vrši uvid u svu relevantnu dokumentaciju
- ◆ po provedenom nadzoru sastavlja se zapisnik o utvrđenim činjenicama sa eventualnim prijedlogom mjera te podnosi telju pritužbe upućuje odgovor potpisan od strane ravnatelja
- ◆ po provedenom nadzoru popunjava se obrazac PR-1

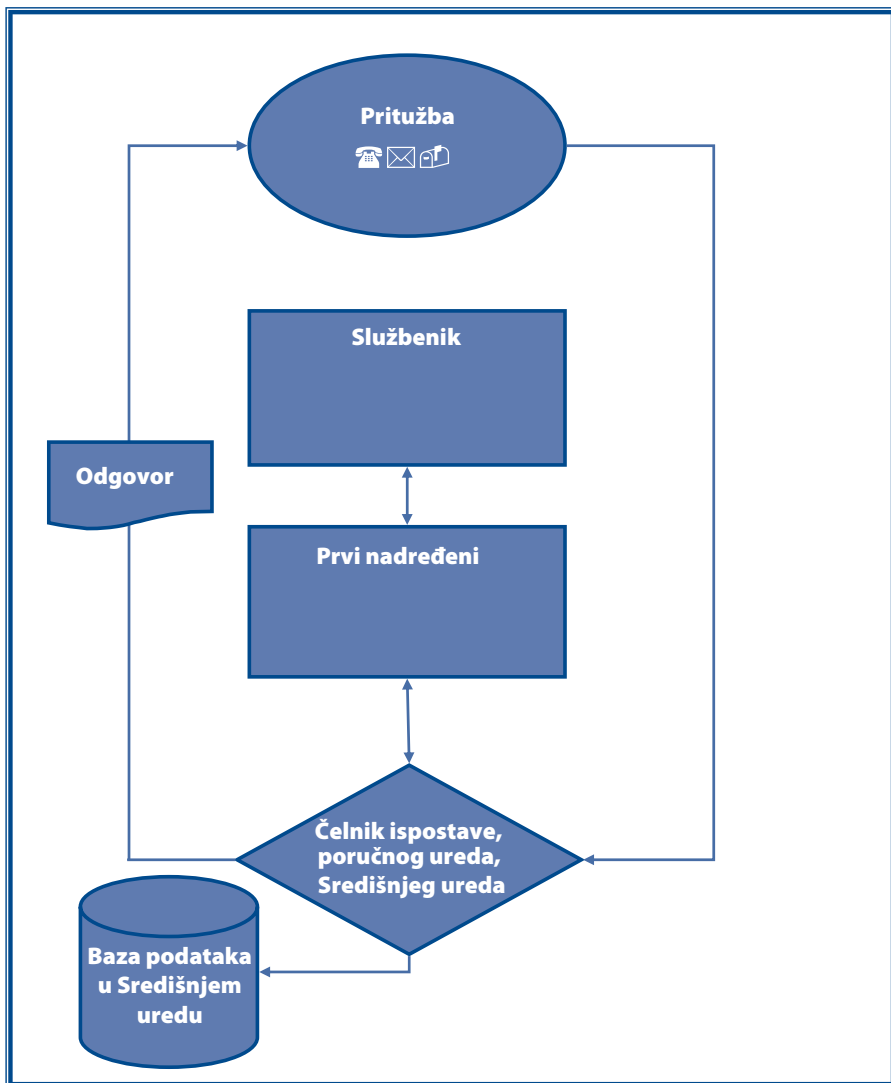
Pritužbe upućene Područnom uredu

- ◆ evidentiranje zaprimljenih pritužbi kroz urudžbeni zapisnik u uredskom poslovanju Područnog ureda
- ◆ Područni ured prikuplja dostupne podatke iz informacijskog sustava PU, traži očitovanje o navodima iz pritužbe od službenika na kojega odnosno na čiji se djelokrug rada pritužba odnosi i očitovanje njegovih nadređenih te vrši uvid u svu relevantnu dokumentaciju
- ◆ Područni ured sačinjava i šalje odgovor podnositelju pritužbe o utvrđenim činjenicama, potpisan od strane pročelnika
- ◆ ukoliko se utvrdi da se radi o sumnji na nezakonito postupanje, pismeno se obavještava Središnji ured – Službu za financijsko upravljanje i kontrolu, sukladno odredbama članka 11. Zakona o poreznoj upravi (NN 67/01, 94/01, 177/04, 128/10)
- ◆ Područni ured dužan je po zaprimanju pritužbe popuniti obrazac PR-1 i dostaviti ga u Središnji ured
- ◆ izvještaj o provedenom postupku Služba za financijsko upravljanje i kontrolu dostavlja Područnom uredu

Pritužbe upućene ispostavi Porezne uprave

- ◆ evidentiranje zaprimljenih pritužbi kroz urudžbeni zapisnik u uredskom poslovanju Ispostave
- ◆ Ispostava prikuplja dostupne podatke iz informacijskog sustava PU, traži očitovanje o navodima iz pritužbe od službenika na kojega odnosno na čiji se djelokrug rada pritužba odnosi, i očitovanje njegovih nadređenih te vrši uvid u svu relevantnu dokumentaciju
- ◆ Ispostava sačinjava i upućuje odgovor podnositelju pritužbe o utvrđenim činjenicama potpisan od strane voditelja Ispostave
- ◆ ukoliko se utvrdi da se radi o sumnji na nezakonito postupanje, putem Područnog ureda, pismeno se obavještava Središnji ured – Službu za financijsko upravljanje i kontrolu, sukladno odredbama članka 11. Zakona o poreznoj upravi (NN 67/01, 94/01, 177/04, 128/10)
- ◆ Ispostava je dužna po zaprimanju pritužbe popuniti obrazac PR-1 te ga putem Područnog ureda dostaviti u Središnji ured
- ◆ izvještaj o provedenom postupku Služba za financijsko upravljanje i kontrolu dostavlja Područnom uredu

Dijagram tijeka



Članak 8o. Zakona o sustavu državne uprave

Tijela državne uprave dužna su omogućiti građanima i pravnim osobama podnošenje prigovora i pritužbi na rad tijela državne uprave, kao i na nepravilan odnos državnih službenika kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.

Tijela državne uprave dužna su u službenim prostorijama na vidnom mjestu osigurati potrebna tehnička i druga sredstva za podnošenje prigovora i pritužbi (kutija za pritužbe, knjiga pritužbi itd.), kao i omogućiti usmeno izjavljivanje prigovora, odnosno pritužbe.

Prigovore, odnosno pritužbe razmatra čelnik tijela državne uprave na čiji se rad odnose prigovori i pritužbe.

Na podnijete prigovore i pritužbe, čelnik tijela državne uprave dužan je građanima i pravnim osobama dati odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno pritužbe.

Članak 11. Zakona o Poreznoj upravi

(1) Ako fizička ili pravna osoba podnese predstavku smatrajući da su joj nezakonitim postupanjem službenika ili namještenika Porezne uprave povrijeđena prava, čelnik ustrojstvene jedinice Porezne uprave koja je zaprimila predstavku, dužan je predstavku dostaviti ustrojstvenoj jedinici nadležnoj prema Uredbi o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva financija, u roku od tri dana od dana primitka.

- (2) Nadležna ustrojstvena jedinica obvezna je provesti postupak provjere navoda iz predstavke i na temelju utvrđenoga činjeničnog stanja poduzeti propisane mjere, te o utvrđenim činjenicama i poduzetim mjerama izvijestiti ministra financija, čelnika Porezne uprave i podnositelja predstavke u roku od 60 dana od dana primitka.

Članak 6. Općeg poreznog zakona (Postupak poreznih tijela)

- (2) Porezno tijelo dužno je utvrđivati sve činjenice koje su bitne za donošenje zakonite i pravilne odluke, pri čemu je s jednakom pažnjom dužno utvrditi i one činjenice koje idu u prilog poreznog obveznika. Koje će se radnje u postupku poduzimati i u kojem opsegu, određuje porezno tijelo.

Članak 9. Europskog kodeksa o dobrom ponašanju u upravi

Objektivnost

Pri donošenju odluka službenik će uzeti u obzir relevantne činjenike i odvagnuti ih prema njihovoj težini u odluci, a iz razmatranja će isključiti sve irelevantne elemente.

Članak 10. Etičkog kodeksa državnih službenika

U odnosu prema građanima državni službenik postupa profesionalno, nepristrano i pristojno.

Državni službenik dužan je u obavljanju službene dužnosti primjenjivati stručno znanje na način da građanima pomaže u ostvarenju njihovih prava, postupajući u skladu s načelom ustavnosti, zakonitosti i zaštite javnog interesa.



Uredništvo: Institut za javne financije, Porezni vjesnik • Biblioteka Porezni priručnici i brošure
Zagreb, Smičiklasova 21, p. p. 320 • Tel.: (01) 488 6443 redakcija, 488 6444 centrala, 481 9363
Fax: (01) 481 9365 • E-mail: porvje@ijf.hr • www.ijf.hr

Uređivački odbor: Marko Buljan, mr. sc. Zlatko Fabijančić, Željko Glavaš, dr. sc. Mirjana Jerković, Miljenko Krželj,
Josip Lozančić, mr. sc. Ivica Mladineo, dr. sc. Katarina Ott, mr. sc. Zvonko Sedmak, mr. sc. Marijana Vuraić Kudeljan,
Stanko Zorica • Računalni slog i tisak: DENONA d.o.o., Zagreb, Getaldićeva 1 • Naklada: 2.200 primjeraka

Smjernice

za obradu pritužbi građana
na rad službenika