



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**  
**ЈУЖНОБАЧКИ УПРАВНИ ОКРУГ**

Бул. Михајла Пупина 10

Број : 906-906-031-15/2021-01

Дана: 14.06.2021. године

Нови Сад

На основу члана 40, 64, 70. и 75. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 47/18 и 30/18 – др. закон), члана 5. Закона о инспекцијском надзору („Службени гласник РС“, бр. 36/15, 44/18 – др. закон и 95/18), члана 7, 8, 9. и 32. Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС“, бр. 18/16, 44/18 и 95/18-аутентично тумачење) и Одлуке о оснивању Контакт центра инспекција на подручју Јужнобачког управног округа за представке и притужбе број: 906-906-031-14/2021-01 од 10.06.2021. године, Начелник Јужнобачког управног округа доноси:

**ПРАВИЛНИК О РАДУ**  
**КОНТАКТ ЦЕНТРА ИНСПЕКЦИЈА НА ПОДРУЧЈУ ЈУЖНОБАЧКОГ**  
**УПРАВНОГ ОКРУГА ЗА ПРЕДСТАВКЕ И ПРИТУЖБЕ**

**Предмет**

**Члан 1.**

Овим Правилником уређује се рад Контакт центра инспекција на подручју Јужнобачког управног округа за представке и притужбе (даље у тексту: Контакт центар ЈБУО) и то:

- представке у области инспекцијског надзора и
- притужбе на рад службених лица инспекције.

Такође, уређују се и радње подношења представки у области инспекцијског надзора и притужби на рад службених лица инспекције (у даљем тексту: представке и притужбе), њихове обраде и достављања надлежној инспекцији на поступање, као и друга питања од значаја за рад Контакт центра ЈБУО.

Рад Контакт центра ЈБУО биће организован у оквиру Писарнице Јужнобачког управног округа.

**Појам и сврха Контакт центра**

**Члан 2.**

Контакт центар ЈБУО омогућава да се преко њега могу поднети представке и притужбе републичким, покрајинским и локалним инспекцијама на подручју Јужнобачког управног округа.

Сврха Контакт центра ЈБУО је ефикаснија комуникација грађана и привреде са републичким, покрајинским и локалним инспекцијама, ради остварења циља инспекцијског надзора.

## **Учесници у радњама подношења представки и притужби**

### **Члан 3.**

Учесници у радњама подношења представки и притужби су:

- 1) подносилац представке, односно притужбе;
- 2) овлашћена лица Контакт центра;
- 3) овлашћено службено лице инспекције.

## **Начин подношења представки и притужби**

### **Члан 4.**

Представке и притужбе подnose се у електронском, аналогном (писаном) или гласовном облику.

Представке и притужбе могу се поднети:

- 1) путем e-mail;
- 2) поштом или личноm предајом писмена;
- 3) телефоном – непосредна комуникација са овлашћеним лицем Контакт центра – оператером (у даљем тексту: оператер);

Прилози представкама и притужбама (фотографије, исправе и други документи) могу се поднети на начин из става 1. тач. 1) и 2) овог члана.

Подносилац може само радним данима и у току радног времена Контакт центра ЈБУО поднети представку, односно притужбу преко телефона у непосредној комуникацији са оператером.

Рокови за поступање по представци почињу да теку према законском рачунању рокова од када је Контакт центру ЈБУО поднета уредна представка по којој инспекција може да поступи.

## **Образац пријаве**

### **Члан 5.**

Представка, односно притужба се у електронској и аналогној форми подноси на прописаном обрасцу пријаве.

Образац пријаве садржи податке о:

- 1) подносиоцу представке, односно притужбе и
- 2) предмету представке, односно притужбе.

## **Подаци о подносиоцу представке, односно притужбе**

### **Члан 6.**

Подаци о подносиоцу представке, односно притужбе су:

- 1) име и презиме физичког лица, односно пословно име или назив правног лица, предузетника или органа и организације, насеља, групе лица и других који нису правна лица (у даљем тексту: организација) и физичког лица које у име организације подноси представку, уз могућност уношења матичног броја и пореског идентификационог броја (ПИБ) за организације;
- 2) град, односно општина пребивалишта, односно седишта организације или организационе јединице;
- 3) контакт подаци – адреса електронске поште и број телефона.

Подносилац може представку поднети преко Контакт центра ЈБУО анонимно или уз идентификацију (унос идентификационих података).

Да би подносилац представке могао да буде обавештен о поступању по представи, потребно је да унесе податке из става 1. овог члана.

За поступање по притужби на рад неопходна је идентификација подносиоца притужбе (притужилац).

Подаци о личности подносилаца представки и притужби користе се искључиво у циљу ефикасније комуникације грађана и привреде са републичким, покрајинским и локалним инспекцијама и обрађују се и штите у складу са законом.

Подносиоцу представке, односно притужбе чине се доступним информације о заштити узбуњивача.

## **Подаци о предмету представке, односно притужбе**

### **Члан 7.**

Подаци о предмету представке су:

- 1) локација – град, односно општина, адреса, катастарска парцела, подаци о интернет страници и др;
- 2) име и презиме физичког лица, односно пословно име или назив организације, односно субјекта у односу на кога се односи представка;
- 3) назив и врста објекта и сл. на који се представка односи;
- 4) назив надлежне републичке, покрајинске или локалне инспекције;
- 5) опис неправилности, односно повреде или угрожавања одређеног добра, права или интереса;
- 6) документи (исправе, фотографије, видео снимци и др.) који могу да послуже као доказ.

Подносилац представке унеће и указаће на оне податке о предмету представке који су му познати и доставиће оне документе којима располаже, а који могу да послуже као доказ.

Подаци о предмету притужбе су:

- 1) име и презиме службеног лица инспекције на које се односи притужба (притужени) и назив републичке, покрајинске или локалне инспекције;
- 2) опис радње или пропуштања од стране притуженог службеног лица инспекције за које притужилац сматра да је довело до повреде његових права или слобода (нпр. некоректан однос, повреда етичких правила, повреда правила понашања доброг службеника/инспектора, повреда принципа добре управе; подносилац представке по чијој представи није покренут поступак притужује се на то да без основа није предузета радња покретања поступка по његовој представи или није обавештен о поступању са представком и сл);
- 3) број предмета, ако је у питању притужба која се односи на одређени предмет инспекције;
- 4) документи (исправе, фотографије, видео снимци и др.) који могу да послуже као доказ.

## **Потврда о примљеној представци, односно притужби**

### **Члан 8.**

По подношењу представке, односно притужбе, подносилац добија повратну информацију о поднетој представци, односно притужби у електронском или гласовном облику о томе да је представка, односно притужба примљена у Контакт центар ЈБУО, са обавештењем да ће у року од 72 сата бити прослеђена инспекцији или да ће подносилац у року од 24 сата бити контактиран за допуну представке.

## **Поступање оператора по поднетој представци, односно притужби**

### **Члан 9.**

По пријему представке, односно притужбе, оператор проверава да ли представка, односно притужба садржи неопходне податке да би инспекција могла да по њој поступи.

Ако оператор утврди да је представка, односно притужба неуредна, јер има недостатке који инспекцију спречавају да поступа по њој или је неразумљива или непотпуна, у року од 24 сата од пријема обавештава подносиоца о томе и на који начин да уреди представку, односно притужбу, и то у року који не може бити дужи од осам дана, уз упозорење на то да ако подносилац представке не уреди представку под условима из члана 18. став 4. Закона о инспекцијском надзору - сматра се да је подносилац одустао од представке, односно да руководилац инспекције неће моћи да одлучи о основаности неуредне и непотпуне притужбе.

Уредну представку, односно притужбу, оператор прослеђује надлежној инспекцији, односно када је представка, односно притужба из делокруга две или више инспекција – оној инспекцији у чијем делокругу је претежни део посла.

Подносилац представке, односно притужбе обавештава се о прослеђивању представке, односно притужбе инспекцији.

## **Поступање инспекције по поднетој представци, односно притужби**

### **Члан 10.**

Након пријема представке, надлежна инспекција ће размотрити представку, односно притужбу и у законском року донети одлуку о поступању са представком, односно одговорити на притужбу.

Надлежна инспекција обавештава Контакт центар ЈБУО о поступању са представком, односно притужбом и, у складу са законом, подносиоца представке.

Даље општење подносиоца представке, односно притужбе и инспекције одвија се непосредно, без учешћа Контакт центра ЈБУО.

Контакт центар је овлашћен да прати време поступања инспекција по представкама и да од инспекције затражи одговарајући извештај, као и, када установи да је то потребно, укаже инспекцији на законски или разуман рок за одговарајуће поступање.

## **База инспекцијске праксе**

### **Члан 11.**

Контакт центар ЈБУО у континуитету ће пратити успостављену Базу инспекцијске праксе, која садржи праксу инспекцијског надзора и мишљења и ставове у циљу уједначавања поступања инспекције у истим или сличним ситуацијама према свим надзираним субјектима.

Инспекције достављају Контакт центру ЈБУО акте о примени прописа и изводе из аката које инспекције доносе у поступцима које спроводе, а који су од значаја за инспекцијску праксу.

## **Прелазне и завршне одредбе**

### **Члан 12.**

Представке и притужбе подnose се на начин и према динамици која је у складу са успостављањем техничко-технолошких услова.

Измене и допуне овог упутства врше се по поступку за његово доношење.

Ово упутство ступа на снагу даном доношења.

**НАЧЕЛНИК**  
**ЈУЖНОБАЧКОГ УПРАВНОГ ОКРУГА**  
Милан Новаковић