

Na osnovu člana 16. Zakona o upravi („*Službeni glasnik BiH*“ broj 32/02) i člana 38. st. 6. Zakona o upravi za indirektno oporezivanje („*Službeni glasnik BiH*“ broj 89/05), direktor Uprave za indirektno oporezivanje *d o n o s i*

P R A V I L N I K **o postupku rješavanja primjedbi**

GLAVA I – Opće odredbe

Član 1. **(Predmet pravilnika)**

Ovim pravilnikom regulira se postupak rješavanja primjedbi koje se odnose na nepridržavanje Kodeksa ponašanja uposlenih u Upravi za indirektno oporezivanje (*u daljnjem tekstu: Kodeks*) i način izražavanja primjedbi od strane javnosti.

Član 2. **(Definicija primjedbe)**

Primjedba je izraz nezadovoljstva ponašanjem uposlenih u Upravi za indirektno oporezivanje (*u daljnjem: UNO*), koju izražavaju građani, porezni obveznici, predstavnici poslovnih zajednica i sva druga lica.

Član 3. **(Razlozi za primjedbe)**

Primjedbe se mogu odnositi na:

- a) određene greške u radu;
- b) nepridržavanje zakonskih ili dogovorenih rokova;
- c) nepotpune ili pogrešno date savjete ili smjernice;
- d) neljubazan ili neprofesionalan odnos; i
- e) nepostupanje u skladu sa drugim pravilima utvrđenim Kodeksom.

Član 4. **(Oblik primjedbe)**

Primjedba iz člana 2. ovog pravilnika može biti izražena neposredno usmeno, putem telefona i u pismenom obliku.

Član 5. **(Osnovni principi rješavanja primjedbi)**

Kada su upućene primjedbe, uposleni su dužni osigurati da su odgovori i radnje poduzete u cilju njihovog rješavanja uvijek iskreni i poštteni. U postupku rješavanja primjedbi, uposleni su naročito dužni postupati u skladu sa sljedećim principima:

- a) prema podnosiocu primjedbe moraju se, u svako vrijeme, odnositi ljubazno, voditi računa o njihovim pravima i obavezama, poštujući njihovu ličnost;
- b) podnosilac primjedbe ne smije se tretirati drugačije samo zato što je podnio primjedbu;
- c) podnosilac primjedbe se ne smije diskriminirati;

d) prijem primjedbe se mora potvrditi na obrascu br. 1 uz ovaj pravilnik.

GLAVA II – Postupak rješavanja primjedbi

Član 6. (Neposredne usmene primjedbe)

- 1) Neposredne usmene primjedbe uposleni je dužan odmah razmotriti i pokušati riješiti, pojašnjavanjem zakonskih odredbi, davanjem dodatnih objašnjenja, ili izvinjenjem, ukoliko je primjedba opravdana.
- 2) Ukoliko se primjedba ne riješi na način iz stava 1. ovog člana, uposleni je dužan da obavijesti neposrednog rukovodioca o izraženoj primjedbi.
- 3) Neposredni rukovodilac će, u razgovoru sa uposlenim, a po potrebi i sa podnosiocem primjedbe, pokušati na zadovoljavajući način riješiti situaciju koja je dovela do izražavanja primjedbe.
- 4) Ukoliko se primjedba ne riješi na način iz st. 3. ovog člana, lice koje je izrazilo primjedbu će biti obaviješteno o pravu da može podnijeti pismenu primjedbu Odjeljenju za internu reviziju, u skladu sa članom 8. ovog pravilnika, a na njegov zahtjev dostavit će mu se ime neposrednog rukovodioca i uposlenog koji su bili uključeni u rješavanje neposredne usmene primjedbe.
- 5) O primjedbama koje su riješene na način iz stava 3. ovog člana, neposredni rukovodilac je dužan dostaviti izvještaj Odjeljenju za internu reviziju, na obrascu br. 3. uz ovaj pravilnik.

Član 7. (Primjedbe izražene putem telefona)

- 1) Primjedbe izražene putem određenog broja telefona koji je namijenjen za prijem primjedbi, pokušat će se riješiti u telefonskom razgovoru, dajući odgovarajuća objašnjenja, ili pojašnjenja zakonskih odredbi, te izvinjenja, ukoliko je primjedba opravdana. Ukoliko se primjedba riješi na ovaj način, uposleni koji je primio telefonsku primjedbu, neposrednom rukovodiocu uposlenog na čiji rad ili ponašanje se primjedba odnosi, i Odjeljenju za internu reviziju, podnosi izvještaj o izjavljenoj i riješenoj primjedbi, na obrascu br. 3 uz ovaj pravilnik.
- 2) Ukoliko primjedba ne bude riješena na način iz st. 1. ovog člana, podnosilac primjedbe će biti obaviješten o mogućnosti da podnese pismenu primjedbu Odjeljenju za internu reviziju, u skladu sa članom 8. ovog pravilnika.

Član 8. (Primjedbe u pismenom obliku)

- 1) Primjedba primljena u pismenom obliku dostavlja se Odjeljenju za internu reviziju.
- 2) Odjeljenje za internu reviziju će u svakom konkretnom slučaju ispitati razloge za izjavljivanje primjedbe i njihovu opravdanost, kontaktirajući, po potrebi, uposlenog na čiji rad i ponašanje se primjedba odnosi, i njegovog neposrednog rukovodioca.
- 3) Odgovori na primjedbe u pismenom obliku moraju se dostaviti podnosiocu u roku od 15 dana od dana prijema primjedbe.
- 4) Ukoliko se u roku iz stava 3. ovog člana ne može dostaviti potpun odgovor, Odjeljenje za internu reviziju će, koristeći obrazac br. 2 uz ovaj pravilnik, podnosiocu

primjedbe dostaviti pismeno obavještenje o toku postupka rješavanja primjedbe, obavještavajući ga istovremeno o roku u kojem će biti dostavljen potpun odgovor.

5) U odgovoru na primjedbu, Odjeljenje za internu reviziju treba da obavijesti podnosioca o osnovanosti primjedbe, te o mjerama koje će biti poduzete protiv uposlenog, ukoliko je primjedba opravdana.

Član 9. (Prigovor)

1) Ukoliko podnositelj primjedbe nije zadovoljan sa odgovorom o rješavanju primjedbe, može, u roku od 5 dana, dostaviti prigovor na način rješavanja primjedbe, direktoru UNO na razmatranje.

2) Direktor može odlučiti da podnosiocu primjedbe predloži rješavanje, na drugačiji način od onog predloženog od strane Odjeljenja za internu reviziju.

3) Ukoliko direktor u roku od 30 dana ne rješi prigovor, smatra sa da je prigovor odbijen.

GLAVA III – Disciplinska odgovornost

Član 10. (Pokretanje disciplinskog postupka)

Ako se u toku razmatranja primjedbe utvrdi da je uposleni, protiv koga je upućena primjedba, postupao suprotno pravilima Kodeksa i počinio povredu službene dužnosti, pokrenut će se postupak za utvrđivanje disciplinske odgovornosti uposlenog.

Član 11. (Evidencija i statistika)

1) O izvještajima o primjedbama, koji su upućeni Odjeljenju za internu reviziju u skladu sa članom 6. st. 5 i članom 7. st. 1, kao i o primjedbama iz člana 8. st. 1 ovog pravilnika, ovo odjeljenje vodi posebnu evidenciju.

2) Podaci iz evidencije iz stava 1. ovog člana se koriste za periodično preispitivanje standarda i pravila ponašanja utvrđenih u Kodeksu.

Član 12. (Stupanje na snagu)

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja i bit će objavljen na web stranici, oglasnim tablama u Središnjem uredu UNO i regionalnim centrima.

Br: 02-3589/06

DIREKTOR
Kemal Čaušević

Datum:27.06.2006.