

**BOSNA I HERCEGOVINA  
UPRAVA ZA NEIZRAVNO OPOREZIVANJE****1530**

Na temelju članka 38. Zakona o Upravi za neizravno oporezivanje ("Službeni glasnik BiH", broj 89/05), ravnatelj Uprave za neizravno oporezivanje donosi

**PRAVILNIK  
O POSTUPKU RJEŠAVANJA PRIMJEDBI****Članak 1.  
(Predmet)**

Ovim pravilnikom regulira se način podnošenja primjedbi od strane fizičke i pravne osobe, obveznika neizravnih poreza ili drugog subjekta kojima se izražava nezadovoljstvo zbog ponašanja uposlenog u Upravi za neizravno oporezivanje (u daljnjem tekstu: Uprava) i postupanja istog suprotno Kodeksu ponašanja uposlenih u Upravi za neizravno oporezivanje, postupanje po zaprimljenim primjedbama, razmatranje i rješavanje primjedbi, obveza obavještanja lica koja su podnijela primjedbe o poduzetim radnjama i druga pitanja koja su vezana za podnošenje primjedbi.

**Članak 2.  
(Definicije)**

- (1) Pod pojmom "primjedba" podrazumijeva se usmena ili pismena obavijest kojim se fizička i pravna osoba, obveznik neizravnih poreza ili drugi subjekti žale na neprimjereno ponašanje uposlenog u Upravi za vrijeme službe ili izvan nje, na njegov neprofesionalan ili nezakonit postupak, na poduzimanje ili nepoduzimanje određenih mjera i radnji od strane uposlenog ili organizacijske jedinice Uprave.
- (2) Pod pojmom "uposleni" podrazumijevaju se svi uposleni u Upravi bez obzira da li imaju status državnog službenika ili uposlenika.

**Članak 3.  
(Podnošenje primjedbi)**

Primjedbe na postupanje uposlenog u Upravi može da podnese fizička i pravna osoba, obveznik neizravnih poreza ili drugi subjekti koji su nezadovoljni radom, nezakonitim postupanjem, nepravilnim odnosom i neprimjerenim ponašanjem uposlenog u Upravi za vrijeme službe i izvan nje.

**Članak 4.  
(Način podnošenja primjedbi)**

- (1) Primjedbe na postupanje uposlenog u Upravi mogu se podnijeti usmeno, putem posebne telefonske linije, u elektroničkom obliku na posebnu e-mail adresu i u pismenoj formi.
- (2) Usmene primjedbe mogu se podnijeti izravnim usmenim saopćenjem neposrednom rukovoditelju uposlenog na kojeg se primjedbe odnose ili izjavljivanjem primjedbi u zapisnik koji sačinjava neposredni rukovoditelj na obrascu broj 1 koji je sastavni dio ovog pravilnika. Podnositeljem primjedbe izjavljene u zapisnik smatra se osoba koja je potpisala zapisnik.
- (3) Primjedbe putem telefona podnose se pozivom na broj 080020607, a uposleni Uprave koji je zaprimio primjedbu putem telefona sačinjava službenu zabilješku na okolnosti saopćene telefonskim putem.
- (4) Primjedbe sačinjene u elektroničkom obliku dostavljaju se na slijedeću e-mail adresu: primjedbe@uino.gov.ba.
- (5) Pismene primjedbe podnose se neposredno, predajom pismenog podneska u bilo kojoj organizacijskoj jedinici Uprave ili se šalju poštom.

### Članak 5.

#### (Sadržaj primjedbe)

Primjedba mora da bude razumljiva i da sadrži: podatke o osobi koja podnosi primjedbu, činjenični opis nepravilnosti zbog koje se primjedba podnosi (mjesto i vrijeme dešavanja, detaljan opis neprofesionalnog, nezakonitog i nedoličnog ponašanja uposlenog, opis radnji koje su trebale biti poduzete, odnosno onih koje nisu smjele biti poduzete i dr.), podatke o uposlenom na kojeg se primjedbe odnose (ime i prezime, službena oznaka i drugi raspoloživi podaci), pismene dokaze koji potvrđuju navode iz primjedbe, podatke o svjedocima i drugim osobama koja su uključena u događaj.

### Članak 6.

#### (Potvrda prijema primjedbe)

- (1) Svakom podnosiocu primjedbe podnesene pismenim putem, telefonom ili e-mailom čiji podaci su poznati, neposredno po zaprimanju primjedbe Odsjek za profesionalne standarde dostavlja potvrdu o prijemu, na obrascu broj 2 koji je sastavni dio ovog pravilnika. Podnosiocu primjedbe izjavljene u zapisnik uručuje se jedan primjerak zapisnika kao dokaz o zaprimanju primjedbe.
- (2) Ako je primjedba naslovljena ili upućena organizacijskoj jedinici koja nije nadležna za rješavanje, ista se bez odlaganja prosljeđuje Odsjeku za profesionalne standarde.

### Članak 7.

#### (Postupanje po zaprimljenim primjedbama)

- (1) Usmeno izjavljenu primjedbu razmatra neposredni rukovoditelj uposlenog na kojeg se primjedba odnosi, tako što će u razgovoru sa podnosiocem primjedbe i uposlenim pokušati riješiti primjedbu davanjem dodatnih pojašnjenja podnosiocu primjedbe ako je primjedba uzrokovana nepoznavanjem propisa, odnosno poslova i ovlasti postupajućeg službenika od strane podnosioca primjedbe.
- (2) Ukoliko se usmena primjedba riješi na način iz stavka (1) ovog članka, neposredni rukovoditelj sačinjava službenu zabilješku, koja se u roku od tri dana dostavlja Odsjeku za profesionalne standarde.
- (3) Ukoliko se usmena primjedba ne riješi u skladu sa stavkom (1) ovog članka, neposredni rukovoditelj je dužan da izjavljenu primjedbu primi na zapisnik, koji se dostavlja Odsjeku za profesionalne standarde u roku od tri dana od dana sačinjavanja.
- (4) Primjedba izjavljena putem e-mail adrese, službena zabilješka o primjedbi zaprimljenoj telefonskim putem i zaprimljena pismena primjedba dostavljaju se Odsjeku za profesionalne standarde u roku od tri dana od dana zaprimanja.

### Članak 8.

#### (Anonimne primjedbe)

Podnesene primjedbe koje ne sadrže podatke o podnosiocu primjedbe, a sadrže ostale podatke na osnovu kojih se može postupiti po primjedbi, razmatraju se sukladno odredbama ovog pravilnika.

### Članak 9.

#### (Principi rješavanja primjedbi)

Prilikom poduzimanja radnji vezano za rješavanje primjedbi, svaki uposleni zadužen za postupanje dužan je da bude nepristrasan i neovisan, da se suzdrži od bilo kojih radnji koje mogu imati negativan uticaj na podnosioca primjedbe, da izbjegne svaki oblik diskriminacije, da se ne rukovodi osobnim, obiteljskim ili nacionalnim interesima ili političkim pritiscima, da nema predrasude, da ne dopusti utjecaj drugih na način rješavanja primjedbi, da sa jednakom pažnjom utvrđuje i one činjenice koje

idu u prilog podnosioca primjedbe, da iskaže objektivnost u svim okolnostima, da poštuje povjerljivost dobijenih informacija.

### Članak 10.

#### (Postupak ispitivanja osnovanosti primjedbe)

Odsjek za profesionalne standarde nakon prijema primjedbe, sprovodi postupak provjere navoda iz primjedbe i utvrđivanja relevantnih činjenica i okolnosti, u svezi sa iznesenim navodima, te predlaže poduzimanje ili poduzima odgovarajuće radnje i mjere.

### Članak 11.

#### (Dokazi u postupku ispitivanja osnovanosti primjedbe)

- (1) U postupku ispitivanja osnovanosti primjedbe, Odsjek za profesionalne standarde će zatražiti pismenu izjavu uposlenog na kojeg se odnosi primjedba i njegovog neposrednog rukovoditelja, izjave drugih uposlenih koji imaju neposredna saznanja vezano za podnesenu primjedbu, izvješće nadležnih tijela, odnosno organizacijskih jedinica u slučaju sumnje na moguća kaznena djela, te poduzeti i druge radnje potrebne za utvrđivanje činjeničnog stanja.
- (2) Rukovoditelji organizacijskih jedinica Uprave dužni su Odsjeku za profesionalne standarde, u svrhu provjere navoda iz primjedbe, dostaviti sve potrebne podatke i dokumente.
- (3) Ukoliko Odsjek za profesionalne standarde, u postupku provjere navoda iz primjedbe, ocijeni da je za razjašnjenje pojedinih činjenica, pored dokaza iz stavka (1) i (2) ovog članka potrebno izvršiti dodatne provjere, pribaviti dodatne dokaze ili poduzeti dodatne aktivnosti na razjašnjenju činjeničnog stanja, zatražit će od Odsjeka za unutarnju kontrolu ili druge organizacijske jedinice poduzimanje neophodnih dodatnih radnji i aktivnosti.
- (4) Rok za izvršenje radnji iz stavka (3) ovog članka je osam dana, koji rok se iz objektivnih razloga može produljiti na 15 dana.
- (5) Nepostupanje po zahtjevu Odsjeka za profesionalne standarde za dostavu dokaza i poduzimanje traženih radnji neophodnih za pravilno rješavanje primjedbi predstavlja težu povredu službene dužnosti.

### Članak 12.

#### (Izvješće i odgovor podnosiocu primjedbi)

- (1) O poduzetim radnjama, utvrđenim činjenicama, poduzetim i predloženim mjerama, vezano za podnesene primjedbe, Odsjek za profesionalne standarde u pismenoj formi izvješćuje ravnatelja Uprave.
- (2) Odsjek za profesionalne standarde nakon sprovedenog postupka ispitivanja osnovanosti primjedbe priprema prijedlog odgovora podnosiocu primjedbe i dostavlja ga na potpis ravnatelju Uprave.
- (3) Pismeni odgovor na podnesenu primjedbu dostavlja se podnosiocu primjedbe u roku 60 dana od dana zaprimanja primjedbe. Odgovor sadrži podatke o osnovanosti primjedbe, te o mjerama koje će biti poduzete.
- (4) Ukoliko se u roku iz stavka (3) ovog člana ne može dostaviti potpun odgovor, Odsjek za profesionalne standarde će, podnosiocu primjedbe dostaviti pismenu obavijest o tijeku postupka rješavanja primjedbe, obavještavajući ga istovremeno o roku u kojem će biti dostavljen potpun odgovor.

### Članak 13.

#### (Postupanje na osnovu rezultata postupka ispitivanja primjedbi)

- (1) Ukoliko Odsjek za profesionalne standarde u postupku ispitivanja osnovanosti primjedbe na osnovu prikupljenih dokaza ocijeni da su navodi iz primjedbe osnovani, u

izvješću koji podnosi ravnatelju Uprave predložit će poduzimanje odgovarajućih mjera i postupaka.

- (2) Ravnatelj Uprave na osnovu dostavljenog izvješća Odsjeka za profesionalne standarde, ovisno o vrsti i težini povrede, odnosno nezakonitog postupanja pokreće odgovarajući postupak protiv uposlenog na kojeg se primjedba odnosi.

Članak 14.

(Stegovni postupak)

U slučaju kada se u postupku razmatranja primjedbe ocijeni da iz utvrđenih činjenica proizilazi da ponašanje uposlenog na kojeg se primjedba odnosi ima obilježja povrede službene dužnosti, pokreće se stegovni postupak.

Članak 15.

(Kazneni postupak)

Ukoliko se u postupku razmatranja primjedbe ocijeni da iz utvrđenih činjenica proizilazi da ponašanje uposlenog na kojeg se primjedba odnosi ima obilježja kaznenog djela, o istom se informira nadležno tužiteljstvo.

Članak 16.

(Evidencija primjedbi)

- (1) Odsjek za profesionalne standarde je dužan da vodi evidenciju svih zaprimljenih primjedbi.
- (2) Evidencija iz stavka (1) ovog članka sadrži podatke o osobi koja je izjavila primjedbu, uposlenom na kojeg se

primjedba odnosi, vrijeme i način podnošenja primjedbi, razloge za primjedbu, poduzete radnje i mjere, predložene mjere, odgovor na primjedbu i datum obavještanja podnositelja primjedbe, te mjere poduzete protiv uposlenog povodom izjavljene primjedbe.

Članak 17.

(Rješavanje ranije podnesenih primjedbi)

Primjedbe na ponašanje uposlenih u Upravi koje nisu riješene do dana stupanja na snagu ovog pravilnika, riješit će se sukladno odredbama ovog pravilnika.

Članak 18.

(Prestanak važenja propisa)

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupku rješavanja primjedbi broj: 02-3589/06 od 27.06.2006. godine.

Članak 19.

(Stupanje na snagu)

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku BiH".

Broj 02-2-2952/14  
15. prosinca 2014. godine

Ravnatelj  
Dr. **Miro Džakula**, v. r.

Bosna i Hercegovina



Босна и Херцеговина

Uprava za indirektno - neizravno oporezivanje

Управа за индиректно опорезивање

(organizacijska jedinica)

Образак број 1

Broj: \_\_\_\_\_

Mjesto, \_\_\_\_\_ godine

**ZAPISNIK**  
**O USMENO IZJAVLJENOJ PRIMJEDBI NA POSTUPANJE UPOSLENOG**  
**U UPRAVI ZA NEIZRAVNO OPOREZIVANJE**

Sačinjen u \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_, u \_\_\_\_\_ sati

**I Podnositelj primjedbe**

Ime i prezime / naziv podnosioca:

Adresa: \_\_\_\_\_

Kontakt telefon: \_\_\_\_\_

Svojstvo: (označiti odgovarajuće)

- |           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| -putnik   | -obveznik neizravnih poreza |
| -špediter | -ostalo                     |
| -uvoznik  |                             |

**II Uposleni na kojeg se odnosi primjedba**

Ime i prezime uposlenog:

Organizacijska jedinica i radno mjesto:

**III Predmet primjedbe**

Izjava podnosioca primjedbe (kratak opis situacije i razloga za podnošenje primjedbe):

---



---



---



---

Privitak:

Neposredni rukovoditelj:

Podnositelj primjedbe:

Dostavljeno:

- Odsjek za profesionalne standarde
- Podnosiocu primjedbe
- a/a

Bosna i Hercegovina

Uprava za indirektno - neizravno oporezivanje



Босна и Херцеговина

Управа за индиректно опорезивање

Образак број 2

Broj: \_\_\_\_\_  
Mjesto, \_\_\_\_\_ godine

**POTVRDA**  
o prijemu primjedbe na rad uposlenog u Upravi za neizravno oporezivanje

PRIMATELJ:

\_\_\_\_\_

(adresa)

(grad i poštanski broj)

Poštovani,

Obavještavamo vas da smo zaprimili vašu primjedbu na rad \_\_\_\_\_, uposlenog u Upravi za neizravno oporezivanje, na radnom mjestu \_\_\_\_\_. Uprava će poduzeti odgovarajuće mjere povodom iznesenih navoda, te pristupiti rješavanju vaše primjedbe sukladno Pravilniku o postupku rješavanja primjedbi, o čemu ćete biti obaviješteni pismenim putem.

Za sve dodatne informacije stojimo vam na raspolaganju.

Potpis službenog lica

\_\_\_\_\_