REPUBLIKA HRVATSKA
Pučka pravobraniteljica

SMJERNICE PUČKE PRAVOBRANITELJICE O POSTUPANJU SA STRANKAMA

SMJERNICE I NAČELA RADA SA STRANKAMA

I. NAČELA RADA SA STRANKAMA

1. Na rad sa strankama odgovarajuće se primjenjuju odredbe zakonskih i podzakonskih akata kojima se uređuju prava i obveze državnih službenika i stranaka u međusobnom ophođenju, prvenstveno Zakona o državnim službenicima te Etičkog kodeksa državnih službenika.

2. Sa svima koje pristupe Uredu službenici će postupati profesionalno, nepristrano i pristojno te će primjenjivati stručna znanja na način da im pomognu u ostvarivanju njihovih prava, postupajući u skladu s načelom ustavnosti, zakonitosti i zaštite javnog interesa.

3. Svi zaposlenici Ureda pučke pravobraniteljice imaju pravo na zaštitu fizičkog i moralnog integriteta u obavljanju službe.

4. Prilikom pristupa Uredu pučke pravobraniteljice svi su dužni pristojno se ponašati, uz poštivanje opće usvojenih i priznatih pravila uljudnosti.

5. U prostorije Ureda pučke pravobraniteljice zabranjeno je unošenje oružja, opasnih i eksplozivnih sredstava.

6. U međusobnim odnosima i u odnosu prema strankama, dužnosnici, službenici i namještenici postupat će profesionalno i nepristrano te poštivati dostojanstvo osobe.

7. Dužnosnici, službenici i namještenici jednako će postupati prema svim građanima i ostalim zaposlenicima, bez diskriminacije ili povlašćivanja na osnovi rase ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovnog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rodnog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije.

II. RAD SA STRANKAMA

II.I. OPĆE ODREDBE O RADU SA STRANKAMA

1. Pritužbe, odnosno prijave mogu se predati na jedan od navedenih načina: poštom, elektroničkom poštom ili osobnim dolaskom u prostorije Ureda u Zagrebu (u daljnjem tekstu: Ured), odnosno u prostorije područnih ureda u Rijeci, Osijeku ili Splitu (u daljnjem tekstu: područni uredi).

2. Stranke primaju pučka pravobraniteljica, njezini zamjenici te službenici koji rade na pritužbama, odnosno prijavama (u daljnjem tekstu: službenici).

3. Pučka pravobraniteljica i njezini zamjenici stranke primaju na prijedlog službenika.

4. Uredovno vrijeme za prijem stranaka (telefonski pozivi i osobni dolazak) u Uredu je od utorka do petka, u vremenu od 9.00 do 12.00 sati.

5. Uredovno vrijeme za osobni dolazak stranaka u područnim uredima pučke pravobraniteljice je od utorka do četvrtka, u vremenu od 9.00 do 12.00 sati, a za telefonske pozive od utorka do petka, u vremenu od 9.00 do 12.00 sati.

II.II. OSOBNI DOLAZAK STRANAKA

1. Stranke se u pravilu primaju uz prethodno zakazivanje termina za razgovor, kojega sa strankom dogovaraju pučka pravobraniteljica, njezini zamjenici ili službenici, u razumnom roku od traženja prijema.

2. Iznimno, stranke bez prethodno zakazanog termina za razgovor te neovisno o uredovnom vremenu za primanja stranaka, na razgovor će biti primljene ako se radi o:

- osobama koje žive izvan sjedišta Ureda ili mjesta u kojima se nalaze područni uredi,

- osobama s invaliditetom,

- osobama s evidentnim zdravstvenim poteškoćama ili stanjima (visoki stupanj trudnoće i sl.),

- osobama starije životne dobi,

- u situacijama koje ne trpe odgodu.

3. U slučajevima kada stranka pristupi prostorijama Ureda bez prethodno zakazanog termina za razgovor i bez ranije otvorenog predmeta po pritužbi odnosno prijavi (prvi dolazak stranke) u uredovno vrijeme za primanje stranaka, pisarnica će od stranke tražiti osnovne podatke (ime i prezime) i podatke o predmetu pritužbe odnosno prijave. Stranku će primiti službenik na čije se područje rada pritužba odnosno prijava odnosi, o čemu će sastaviti bilješku i unijeti je u informacijski sustav Ureda. Ukoliko u trenutku dolaska stranke u Uredu nije prisutan službenik na čije se područje rada pritužba odnosno prijava odnosi, stranku će primiti službenik čije područje rada je najbliže navedenom području.

4. U slučajevima kad stranka pristupi prostorijama Ureda bez prethodno zakazanog termina za razgovor za pritužbe odnosno prijave u kojima službenici Ureda postupaju po ranije otvorenom predmetu, a ulazi u neku od kategorija iz stavka 2. stranku će primiti službenik koji je u informacijskom sustavu Ureda određen kao rješavatelj. Ako rješavatelj nije prisutan, stranku će primiti službenik koji je u informacijskom sustavu Ureda određen kao surješavatelj. Ukoliko u trenutku dolaska stranke u Uredu nisu prisutni ni rješavatelj niti surješavatelj/i, stranku će primiti službenik čije je područje rada najbliže navedenom području.

5. U slučajevima kad stranka pristupi prostorijama Ureda bez prethodno zakazanog termina za razgovor za pritužbe odnosno prijave u kojima službenici Ureda postupaju po ranije otvorenom predmetu, stranci će se u dogovoru pisarnice i službenika koji je u informacijskom sustavu Ureda određen kao rješavatelj odnosno surješavatelj, zakazati termin za dolazak.

6. Službenici dostavljaju pisarnici obavijest o terminu za primanje stranke prema dogovoru te će pisarnica, sukladno zaprimljenoj obavijesti, rezervirati dogovoreni termin u uredskom kalendaru.

7. U područnim uredima službenici ravnomjerno primaju stranke, neovisno o području na koje se odnosi pritužba odnosno prijava.

II.III. TELEFONSKI POZIVI STRANAKA

1. Za rad sa strankama određene su posebne telefonske linije, a obavijest o tome objavljena je na mrežnim stranicama pučke pravobraniteljice.

2. Telefonske pozive stranaka koje već imaju otvoreni predmet preuzimaju službenici koji su određeni kao rješavatelji odnosno surješavatelji u informacijskom sustavu Ureda, a u slučaju njihove odsutnosti i nemogućnosti da stranka kontaktira u drugo vrijeme, poziv preuzima službenik čije područje rada je najbliže navedenom području.

3. Telefonske pozive stranaka koji se prvi puta obraćaju preuzimaju službenici koji rade u području na koje se pritužba odnosno prijava odnosi, a u slučaju njihove odsutnosti i nemogućnosti da stranka kontaktira u drugo vrijeme, poziv preuzima službenik čije područje rada je najbliže navedenom području.

4. Djelatnici pisarnice Ureda jedan dan u tjednu, prema unaprijed određenom rasporedu i ukoliko je moguće, ne primaju stranke/pozive.

II.IV. SIGURNOST

1. Prijam stranaka u službenim prostorijama pučke pravobraniteljice odvija se na način koji jamči zaštitu sigurnosti i ne ometa rad drugih službenika.

2. Službenicima će se omogućiti grupna psihološka supervizija, sukladno financijskim mogućnostima. Sudjelovanje na superviziji je dobrovoljno.

3. Za sve službenike će se, sukladno mogućnostima, periodički održavati radionice i edukacije vezano uz rad sa strankama.

4. Nakon kriznog, traumatskog događaja (prijetnja oružjem, fizički napad na službenika i slično), službenicima koji su bili uključeni osigurat će se psihološka krizna intervencija (putem tima Društva za psihološku pomoć ili drugih pružatelja te usluge).

III. INFORMACIJE O STANJU SPISA PREDMETA

1. Strankama koje se telefonskim pozivom žele informirati o statusu svoje pritužbe odnosno prijave, informaciju daju službenici pisarnice uvidom u informacijski sustav uredskog poslovanja Ureda. Telefonom se mogu dati obavijesti o trenutnom statusu rada na predmetu:

a) pritužba zaprimljena
b) predmet u radu
c) predmet u roku
d) postupanje dovršeno (predmet a/a).

2. Sve detaljnije informacije strankama daju službenici koji su u informacijskom sustavu Ureda određeni kao rješavatelj, odnosno surješavatelj/i, i to putem telefona, pisanim putem ili osobno, prilikom dolaska stranke u Ured.

3. U slučaju odsutnosti službenika koji je u informacijskom sustavu Ureda određen kao rješavatelj, odnosno surješavatelj/i, i nemogućnosti da stranka kontaktira u drugo vrijeme, poziv preuzima službenik čije područje rada je najbliže navedenom području, po potrebi nakon omogućavanja uvida u predmet.

3. Ako stranke povodom dostavljene im pisane obavijesti iz Ureda, iskazuju nezadovoljstvo njenim sadržajem, djelatnici pisarnice će ih uputiti da razloge nezadovoljstva dostave pisanim

putem. U slučaju daljnjeg inzistiranja na razgovoru, o tome će se obavijestiti zamjenik/ca pučke pravobraniteljice/pučka pravobraniteljica.

IV. KRŠENJE NAČELA

1. Stranka koja se ponaša suprotno načelima iz točke I. Smjernica bit će jasno obaviještena da je njeno ponašanje neprihvatljivo i da će, u slučaju da nastavi s takvim ponašanjem, biti poduzete mjere za sprečavanje neprihvatljivog ponašanja ili za ograničavanje pristupa Uredu pučke pravobraniteljice.

2. O neprihvatljivom ponašanju kao i o primijenjenim mjerama službenik će prilikom sastavljanja bilješke to posebno navesti u rubrici „Posebne napomene“ postojećeg obrasca bilješke u informacijskom sustavu uredskog poslovanja Ureda te će pod rubrikom „Prijedlog postupanja“ navesti da li predlaže izricanje mjera navedenih u stavku 5. ove točke, o čemu odluku donosi nadležan zamjenik/c i/ili pučka pravobraniteljica. Bilješka koja sadrži posebnu napomenu i prijedlog postupanja biti će dostavljena na znanje pučkoj pravobraniteljici i svim zamjenicima, uz obavijest djelatnicima pisarnice.

3. Neprihvatljivo ponašanje stranke odnosi se osobito na:
- unošenje oružja, opasnih i eksplozivnih sredstava
- vikanje, prijetnje, psovanje i vrijeđanje
- neželjeni fizički dodir
- neverbalna agresivnost (primjerice ulazak u osobni prostor, mahanje stisnutom šakom, lupanje po stolu, bacanje papira)
- ponašanje iz kojeg je vidljivo da je stranka pod utjecajem alkohola ili drugih opojnih sredstava
- grubost i neverbalna nepristojnost (nepristojne geste i sl.)
- očito prekomjerno telefonsko kontaktiranje nakon pruženih relevantnih informacija
- višekratni ponovni dolazak u Ured radi dodatnih informacija o stanju predmeta na kojemu je rad okončan
- uporno inzistiranje da se nastavi rad na predmetu u kojem nema pravne osnove za dalje postupanje pučke pravobraniteljice, o čemu je stranka već obaviještena
- višekratno kontaktiranje zaposlenika Ureda izvan službenih kanala komunikacije.

4. Mjere za sprječavanje neprihvatljivog ponašanja su:
- upozorenje stranci na neprihvatljivo ponašanje i na posljedice
- prekid razgovora/telefonskog poziva
- izlazak iz prostorije u kojoj se nalazi stranka
- pozivanje/prijam kod pučke pravobraniteljice/zamjenika/ce
- pristup isključivo pisanim putem/elektroničkom poštom[1]
- pozivanje policije.

5. Službenici samostalno odlučuju o poduzimanju svih mjera, osim o:
- prijemu kod zamjenika/ce ili pučke pravobraniteljice, o čijem poduzimanju, samostalno ili na prijedlog službenika, odlučuju zamjenici odnosno pučka pravobraniteljica
- o pristupu isključivo pisanim putem odnosno elektroničkom poštom.

6. O strankama kojima se ograničava pristup Uredu odmah se obavještavaju svi zaposlenici Ureda.

[1] o mjeri ograničavanja pristupa na pristup isključivo pisanim putem/elektroničkom poštom stranka se obavještava pisanim putem.

V. PODRŠKA STRANKAMA

1. Kada je tijekom razgovora sa strankom vidljivo da je u teškom psihičkom stanju (primjerice, govori o svojoj depresiji, da se jako teško nosi sa svojim problemima i sl.), u slučaju potrebe za psihološkom potporom može joj se ponuditi:

- razgovor sa stručnjacima Centra za krizna stanja i prevenciju suicida (KBC Zagreb, Kišpatićeva 12, gdje može doći bez najave i uputnice između 8 i 20 sati ili ih nazvati telefonom 01/2376 470 (od 0 do 24 sata)
- ponuditi razgovor sa TESA telefonom za psihološku pomoć (01/48 28 888 radnim danom 10-22h) ili na TESA Internet savjetovalištu: psiho.pomoc@tesa.hr ili druga savjetovališta za takve krizne situacije
- po potrebi i drugim pružateljima psihološke potpore.

2. Ukoliko stranka prijeti samoubojstvom, službenik će:

- zadržavati stranku u razgovoru/na telefonu
- smirenim glasom izraziti zabrinutost zbog izražene namjere i molbu da odustane
- obavijestiti stranku da smo o izraženoj prijetnji dužni obavijestiti policiju i hitnu medicinsku službu (telefon hitne službe 112)
- u razgovoru sa strankom pokušati dobiti što više informacija koje bi pomogle hitnim službama lociranje pozivatelja
- dok se stranku zadržava u razgovoru, obavijestiti djelatnike pisarnice ili drugog, najbližeg, službenika, o prijetnji samoubojstvom, o potrebi trenutačnog obavještavanja službe 112
- pučka pravobraniteljica/zamjenik/ca obavijestit će policiju i hitnu medicinsku službu (112) o izraženoj prijetnji, a u slučaju njihove nedostupnosti to mogu učiniti i službenici
- za cijelo to vrijeme, dok se obavještava hitna služba, pokušati zadržati stranku na telefonu.

3. Postupanje kada stranka ugrožava sebe ili fizičku sigurnost drugih osoba:

- udaljiti se radi zaštite vlastite sigurnosti
- obavijestiti stranku da će se o izraženoj prijetnji obavijestiti nadređene te po potrebi i policiju
- pozvati pučku pravobraniteljicu/zamjenika/cu
- pučka pravobraniteljica/zamjenik/ca obavijestit će stranku da smo o izraženoj prijetnji dužni obavijestiti policiju
- pučka pravobraniteljica/zamjenik/ca obavijestit će policiju i/ili hitnu medicinsku službu o izraženoj prijetnji, a u slučaju hitnosti to mogu učiniti i službenici.

PUČKA PRAVOBRANITELJICA
mr. sc. Tena Šimonović Einwalter, MJur

TENA ŠIMONOVIĆ EINWALTER
Digitally signed by TENA ŠIMONOVIĆ EINWALTER
Date: 2024.07.16 10:31:30 +02'00'

KLASA: 011-03/24-03/0001
URBROJ: 506-02
Zagreb, 16. srpnja 2024.