

HRVATSKA PSIHOLOŠKA KOMORA

Na temelju članka 27. Zakona o psihološkoj djelatnosti (»Narodne novine«, broj 98/19, 18/22) i članka 12. stavka 2. alineje 9. Statuta Hrvatske psihološke komore (»Narodne novine«, broj 21/21, 109/22) Skupština Hrvatske psihološke komore na 02. sjednici, dana 26. listopada 2023. godine, donosi

PRAVILNIK

O NAČINU RADA I POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA NA RAD HRVATSKE PSIHOLOŠKE KOMORE

I. OPĆE ODREDBE

Predmet Pravilnika

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o načinu rada i postupanja po pritužbama na rad Hrvatske psihološke komore (dalje u tekstu: Pravilnik) propisuje se način rada i postupanja po pritužbama, odlučivanje o osnovanosti pritužbi, vođenje evidencije i druga pitanja vezana za pritužbe.

Rodna ravnopravnost

Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a koji imaju rodno značenje, bez obzira na to jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

Pritužba

Članak 3.

Pritužba je svaki čitko napisan i potpisan podnesak kojim se izražava nezadovoljstvo postupanjem ili propuštanjem postupanja tijela Hrvatske psihološke komore, čelnika tijela, službenih osoba ili ostalih radnika Komore, a kojim postupanjem ili propuštanjem postupanja su povrijeđena prava ili pravni interesi podnositelja.

Granice pritužbe

Članak 4.

(1) Pritužbom se ne smatra podnesak u kojem se iznose činjenice koje su već prethodno bile razmatrane i ocijenjene u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe istog podnositelja.

(2) Pritužbom se ne smatra podnesak koji se odnosi na postupanja u upravnim postupcima ili drugim postupcima pred Komorom, nadležnim sudom ili drugim javnopravnim tijelom u kojima je osiguran pravni lijek.

Sadržaj pritužbe

Članak 5.

(1) Pritužba mora sadržavati okolnosti i činjenice iz kojih je vidljivo na čije se postupanje ili propuštanje postupanja odnosi i u čemu se sastoji nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja.

(2) Osim podataka iz stavka 1. ovog članka, pritužba mora sadržavati i sljedeće podatke:

- ime, prezime i adresu podnositelja,
- mjesto, vrijeme i opis postupanja ili propuštanja postupanja kojima su povrijeđena prava ili pravni interesi,
- potpis podnositelja pritužbe.

Podnošenje pritužbe

Članak 6.

(1) Pritužba se podnosi u pisanom obliku putem pošte, elektroničkim putem ili neposredno Tajništvu Komore.

(2) Pritužba dostavljena elektroničkim putem mora sadržavati kvalificirani elektronički potpis sukladno posebnim propisima.

(3) Kada pritužbu podnosi zakonski zastupnik ili opunomoćenik pritužbi se obvezno prilaže i dokaz o ovlaštenju za zastupanje.

Dostava na nadležno postupanje

Članak 7.

Podneske koji se odnose na nadležnost drugog tijela, službenik za pritužbe će bez odgode dostaviti stvarno nadležnom tijelu uz obavijest podnositelju.

Postupanje s nerazumljivom ili nepotpunom pritužbom

Članak 8.

- (1) Ako je pritužba nerazumljiva ili nepotpuna, službenik za pritužbe pozvat će podnositelja pritužbe da uredi ili nadopuni pritužbu.
- (2) Ako podnositelj pritužbe u ostavljenom roku ne postupi sukladno pozivu iz stavka 1. ovoga članka, smatrat će se da je odustao od pritužbe.

Postupanje s ponovljenom pritužbom

Članak 9.

Ponovljena pritužba istog podnositelja koja u odnosu na prethodno podnesenu pritužbu ne sadrži nove činjenice, okolnosti ili dokaze neće se razmatrati, o čemu će službenik za pritužbe obavijestiti podnositelja.

Izvješće o pritužbi

Članak 10.

Službenik za pritužbe na osnovu očitovanja tijela ili osobe na koju se pritužba odnosi ili dostupne dokumentacije, a po potrebi i očitovanja drugih tijela ili osoba koje imaju saznanja o konkretnom slučaju, obavlja provjeru pritužbenih navoda te izrađuje izvješće o pritužbi s utvrđenim činjeničnim stanjem i mišljenjem o utemeljenosti navoda pritužbe.

Odlučivanje o osnovanosti pritužbe

Članak 11.

Predsjednik Komore u roku od 60 dana od zaprimanja pritužbe na osnovu izvješća o pritužbi, a po potrebi i dodatnih očitovanja ili dokaza, odlučuje o osnovanosti pritužbe te pisanim putem obavještava podnositelja pritužbe o utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetim mjerama.

Osnovanost pritužbe

Članak 12.

- (1) Pritužba može biti:
 - osnovana – kada su potvrđeni svi bitni navodi iz pritužbe,
 - djelomično osnovana – kada je potvrđen samo dio navoda iz pritužbe,
 - neosnovana – kada nisu potvrđeni navodi iz pritužbe ili navode iz pritužbe nije moguće potvrditi.
- (2) Ukoliko u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe ocijeni da je pritužba u cijelosti ili djelomično osnovana, Predsjednik Komore će poduzeti mjere iz svoje

nadležnosti te izdati odgovarajuću obavijest, preporuku, mišljenje, prijedlog ili poduzeti drugu odgovarajuću radnju iz svoje nadležnosti.

Pritužba Pučkom pravobranitelju

Članak 13.

Podnositelj pritužbe može pritužbu o postojanju nezakonnosti ili nepravilnosti u radu Komore podnijeti Pučkom pravobranitelju.

Službenik za pritužbe

Članak 14.

- (1) Za obavljanje poslova postupanja po pritužbi i izradu izvješća o pritužbi imenuju se službenik za pritužbe i zamjenik službenika za pritužbe.
- (2) Službenika za pritužbe i njegovog zamjenika na prijedlog predsjednika Komore odlukom imenuje Upravni odbor iz reda radnika Tajništva Komore s položenim pravosudnim ili državnim ispitom.

Sukob interesa i izuzeće

Članak 15.

- (1) Službenik za pritužbe izuzima se od postupanja po pritužbi i izrade izvješća o pritužbi ako se pritužba odnosi na njega ili ako za to postoje drugi opravdani razlozi koji dovode u pitanje njegovu nepristranost.
- (2) U slučaju iz stavka 1. ovog članka, po pritužbi postupa i izvješće o pritužbi izrađuje zamjenik službenika za pritužbe.
- (3) Predsjednik Komore izuzima se od odlučivanja o osnovanosti pritužbe i poduzimanja mjera iz svoje nadležnosti ako se pritužba odnosi na njega ili ako za to postoje drugi opravdani razlozi koji dovode u pitanje njegovu nepristranost.
- (4) U slučaju iz stavka 2. ovog članka, o osnovanosti pritužbe odlučuje i mjere iz svoje nadležnosti poduzima Zamjenik predsjednika Komore.

III. EVIDENCIJA PRITUŽBI

Evidencija pritužbi

Članak 16.

Evidenciju pritužbi vodi Tajništvo Komore u elektroničkom obliku.

IV. ZAVRŠNA ODREDBA

Stupanje na snagu Pravilnika

Članak 17.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave na mrežnoj stranici Komore.

KLASA: 011-02/23-03/03

URBROJ: 251-375/01-01-23-4

Zagreb, 26. listopada 2023.

PREDSJEDNIK

HRVATSKE PSIHOLOŠKE KOMORE

Dejvid Zombori

