

На основу члана 81. Закона о државној управи / члана 71. ст. 3 и 4. Закона о локалној самоуправи / члана 8. Закона о јавним службама,² министар / скупштина општине/града / _____ [доносилац у зависности од органа/организације на коју се акт односи]³ доноси

АКТ⁴ О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ОРГАНА УПРАВЕ (И ЈАВНИХ СЛУЖБИ)

Алтернатива: Модел акта о поступању по притужбама на рад органа државне управе, *органа јединица локалне самоуправе*⁵ (и јавних служби)

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Акта

Члан 1.

Овим *актом* уређује се поступање по притужбама на рад [*органа*⁶] и поступање запослених у [*органа*].

II. ПРЕДМЕТ И ПОДНОСИОЦИ ПРИТУЖБИ

Притужба

Члан 2.

У смислу овог *акта*, притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад *органа* и или поступање запослених у *органу*, чак и ако није насловљен као притужба.

Поред оспоравања законитости, примедбе из става 1. нарочито се односе на правилно управно поступање, односно поступање у складу са правилима добре управе, професионалним стандардима и етичким правилима понашања, као и правилима комуникације се грађанима и другим странкама.

¹Израда овог модела омогућена је уз подршку америчког народа путем Америчке агенције за међународни развој (УСАИД). Садржај ове публикације не мора нужно одражавати ставове УСАИД-а или Владе Сједињених Америчких Држава.

²В. напомене о правном основу у Образложењу.

³В. напомене о доносиоцу у Образложењу.

⁴У вези са карактером, односно називом акта, у зависности од доносиоца, в. напомене у Образложењу.

⁵Алтернатива: Како у систему локалне самоуправе, притужбе могу бити упућиване како на рад општинске/градске управе, тако и на рад других органа локалне самоуправе (скупштине општине/града, општинског/градског већа, председника општине/градоначелника), тако се и акт може односити само на притужбе на рад управе или и на рад других органа, те ће се у том смислу и разликовати назив акта.

⁶Ради лакшег праћења текста, у Моделу ће бити коришћен термин орган који, у конкретном случају треба да буде замењен називом органа или организације (установе, предузећа) и сл. за који се акт доноси.

Ако поднесак из става 1. садржи елементе који могу бити основ за подношење неког другог правног средства, а посебно жалбе или приговора у складу са законом којим се уређује управни поступак или представке у инспекцијском поступку, подносилац ће бити поучен да заштиту права може остварити и у другом одговарајућем поступку, пред надлежним органом, а поступак по притужби пред *органом* ће настављен.

Подносиоци притужбе

Члан 3.

Притужбу може поднети свако физичко и правно лице, без обзира на пребивалиште, односно седиште, као и организације без својства правног лица, које испуњавању услове да буду странка у управном поступку, у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

За подношење притужбе није потребно да лице или организација из става 1. већ има својство странке у неком поступку пред *органом*.

Облик и садржина притужбе

Члан 4.

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Притужба не мора да садржи позивање на пропис или други акт којим је поступање на које се односи означено као забрањено или кажњиво.

Уз притужбу подносилац може поднети документе или друге доказе, а ако то не учини, *орган* је дужан да их прикупи у циљу испитивања притужбе.

Орган нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Анонимне притужбе могу се разматрати у складу са члановима 11. и 12. овог *акта*.

Подношење притужбе

Члан 5.

Притужба се може поднети у писаној форми или усмено.

Притужба у писаној форми може се поднети: преко писарнице *органа*, преко поште, електронском поштом (са или без квалификованог електронског потписа), путем веб презентације *органа*, преко кутије или књиге притужби која је истакнута на видном и приступачном месту у просторијама органа.

Усмено се притужба подноси у просторијама органа, о чему је службеник који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Запослени у *органу* дужни су да омогуће подношење притужбе сваком лицу или организацији из члана 3. на неки од начина из става 1. овог члана.

Ако *орган* има подручне јединице на територији Републике Србије, подношење притужби омогућава се у свим јединицама органа.

На подношење притужбе не плаћа се никаква такса, нити друга накнада.

III. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА

Обавештавање о могућностима притуживања

Члан 6.

Орган обавештава јавност о могућностима притуживања на све доступне и уобичајене начине, а обавезно путем огласне табле у просторијама *органа* и веб презентацији *органа*.

Обавештење из става 1. обавезно садржи информације о: садржини притужбе, могућим начинима упућивања притужбе, укључујући и модел притужбе, поуку о карактеру, току и могућим ефектима поступка притуживања, а посебно о могућности тражења писаног одговора на притужбу.

Пријем и разврставање притужби

Члан 7.

Све притужбе, без обзира на начин подношења, прикупљају се у писарници *органа*, а затим распоређују по основним организационим јединицама, у складу са правилима о распоређивању предмета.

О поднетим притужбама води се евиденција, у складу са правилима о раду писарнице.

Испитивање притужби и одлучивање

Члан 8.

Притужбе испитује руководилац основне организационе јединице на чији се рад притужба односи, руководилац уже организационе јединице или други запослени, кога он овласти.

О притужби одлучује руководилац органа, на основу предлога руководиоца из става 1.

Ако се притужба односи на поступање руководиоца из ставова 1. и 2. овог члана, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Испитивање формалних аспеката притужбе

Члан 9.

Притужба се не може одбацити као неблагоприятна.

Ако је притужба непотпуна, односно не садржи чак ни основне информације које би омогућиле њено испитивање, подносилац ће бити поучен о начину на који може употпунити своју притужбу, у разумном року који не може бити краћи од осам дана.

Ако подносилац притужбе не употпуни притужбу у остављеном року, притужба се одбацује.

Ако *орган* процени да није надлежан за одлучивање по притужби, обавестиће о томе подносиоца притужбе и поучити на који начин се може обратити надлежном органу или сам проследити притужбу надлежном органу.

Одлука о притужби

Члан 10.

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања *органа* или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

У одлуци се може позвати на већ донету истоврсну одлуку која је објављена на веб презентацији *органа*, као и на одлуку Заштитника грађана или другог органа који врши надзор над радом *органа*, ако је објављена.

Ако је подносилац притужбе захтевао одговор на притужбу, он му се доставља на начин који је навео у притужби, а ако тај начин није наведен електронском или обичном поштом.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 15 дана од подношења (за органе локалне самоуправе и јавне службе: 30 дана).⁷

У одговору на притужбу, подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

Притужбе о елементима кажњивих дела

Члан 11.

Ако приликом испитивања притужбе, руководиоца из члана 8. овог *акта*, установи постојање елемената одговорности за кажњива дела, дужан је да предузме радње на

⁷ Алтернативе су предвиђене имајући у виду одредбе ЗДУ и ЗЛС. Видети Образложење.

које је обавезан и овлашћен у складу са прописима којима се уређују та дела.

Предузимање мера

Члан 12.

Једном месечно (за органе локалне самоуправе и јавне службе: најмање једном у три месеца), на нивоу свих организационих јединица *органа*, разматрају се све одлуке по притужбама донете у том периоду, израђује се анализа, идентификују радни процеси у којима се јављају неправилности и дефинишу мере за унапређење рада органа.

Приликом разматрања одлука по притужбама и израде анализе посебно се идентификују радни процеси који су највише изложени ризицима за настанак корупције.

Орган усваја годишњи извештај о поступању по притужбама који садржи податке о примљеним и решеним притужбама, са прегледом мера које су предузете по основаним притужбама и њиховим ефектима.

Извештај из става 4. чине обавезни део извештаја о раду *органа*.

IV. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Услови за примену акта

Члан 13.

Орган ће омогућити подношење притужбе на начине из члана 5. најкасније месец дана од ступања на снагу овог акта.

Орган ће спровести обуку запослених за поступање по притужбама најкасније шест месеци од дана ступања на снагу овог акта.

Објављивање и ступање на снагу

Члан 14.

Овај акт објављује се на огласној табли *органа* и на веб презентацији *органа*.

Овај акт ступа на снагу осам дана од дана објављивања.

Број:
У _____ године

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ
ОДБОРА/ДИРЕКТОР

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Овај модел израђен је у оквиру Пројекта за одговорну власт (ГАИ) у склопу подршке Агенцији за борбу против корупције. На основу статистичких података из планова интегритета и локалних антикорупцијских планова идентификовани су поступци који се могу сматрати посебно ризичним за настанак и развој корупције, односно потреба за развојем модела одређеног броја интерних аката, међу којима и акт о поступању по притужбама на рад органа и организација са јавним овлашћењима, односно поступање њихових запослених.

Овај модел акта односи се превасходно на органе државне управе и органе локалне самоуправе, с обзиром на то да за њих постоји непосредна законска обавеза поступања по притужбама, али се потенцијално, уз одговарајућа усклађивања, може примењивати и на јавне службе, односно установе и јавна предузећа.

Правни основ

Поред основа у праву на петицију које је гарантовано чланом 56. Устава РС (а на који нема потребе позивати се у оваквом правном акту, знатно ниже правне снаге), изричит основ постоји:

- за органе државне управе у Закону о државној управи (ЗДУ),⁸ у члану 81. који уређује поступање по притужбама, али не даје изричито овлашћење за уређивање овог питања управним прописима у смислу члана 15. ЗДУ (в. даље у делу о образложења о карактеру и називу акта);
- за органе и службе локалне самоуправе⁹ у Закону о локалној самоуправи (ЗЛС),¹⁰ у члану 71. ст. 3. и 4. Додатно, ова питања уређена су статутима јединица локалне самоуправе (ЈЛС), али не много детаљније него што то чини ЗЛС. У вези са тим в. нпр. моделе статута које је израдила СКГО, које општине и градови најчешће и у великој мери преузимају.¹¹ При том, треба имати у виду да је овим моделима предвиђено да се притужбе односе само на рад запослених у *управи*, а не и на рад других органа ЈЛС.

Овде треба напоменути и да за неке органе, односно службе, постоји детаљнија законска и подзаконска разрада поступања по притужбама, па је препорука да они не буду обухваћени овим моделом. То се односи пре свега на полицију, а затим и комуналну полицију, за коју је ово питање уређено по угледу на решења из Закона о полицији.¹²

За јавне службе (установе и јавна предузећа) не постоји овако изричит основ у закону, мада би се он вероватно могао наћи у члану 8. Закона о јавним службама¹³ који на генералан начин одређује начин обављања делатности јавних служби.

Када су у питању јавна предузећа, заштита права корисника тзв. услуга од општег економског интереса, у које спадају комуналне делатности и неке делатности које

⁸ Сл. гл. РС, бр. 79/2005, 101/2007, 95/2010, 99/2014, 30/2018 (др. закон), 47/2018.

⁹ Реч службе овде не односи се на јавне службе у смислу установа и јавних предузећа. У том смислу в. чл. 13 ст. 1, чл. 32 ст. 1 т. 8. ЗЛС.

¹⁰ Сл. гл. РС, бр. 129/2007, 83/2014 (др. закон), 101/2016 (др. закон), 47/2018.

¹¹ В. нпр. Модел статута града, чл. 104.

http://www.skgo.org/storage/app/uploads/public/153/605/820/153605820_MODEL%20STATUTA%20GRADA%202018.pdf

¹² У Закону о полицији (Сл. гл. РС, бр. 6/2016, 24/2018, 87/2018) то су чл. 230а ст. 4 и чл. 234-243, као и Правилник о начину поступања у току притужбеног поступка (Сл. гл. РС, бр. 54/2017) донет на основу изричитог овлашћења у чл. 235 ст. 12. Закона. У Закону о комуналној полицији (Сл. гл. РС, бр. 51/2009) релевантан је члан 29.

¹³ Сл. гл. РС, бр. 42/1991, 71/1994, 79/2005 (др. закон), 83/2014 (др. закон).

обављају републичка јавна предузећа обезбеђена је и Законом о заштити потрошача¹⁴ (в. посебно чланове 83-92 и 139-144).

Са друге стране, делатност установа уређена је секторским законима, у посебним областима. Неки од тих закона предвиђају право корисника на притужбу, али не уређују детаљније поступак по притужби (нпр. члан 39. Закона о социјалној заштити¹⁵), а у другим није препознато посебно право на притужбу, али постоје други, слични механизми (као што је нпр. у члану 79. Закона о основама система образовања и васпитања¹⁶ према коме је могуће подношење иницијативе за преиспитивање одговорности учесника у образовно-васпитном процесу, односно пријаву директору установе). Коначно, на здравствене установе примењује се Закон о правима пацијената,¹⁷ који између осталог предвиђа и право на приговор руководиоцу установе или саветнику за заштиту права пацијената (члан 30), чије поступање је детаљније уређено Правилником о начину поступања по приговору, обрасцу и садржају записника и извештаја саветника за заштиту права пацијената.¹⁸

Због великих разлика у правном основу и разноликости организације органа управе и јавних служби, а посебно различитих облика јавних служби међусобно, модел је фокусиран пре свега на притужбе на рад управе (државне и локалне управе), уз могућност да се лако прилагоди и на остале органе локалне самоуправе. *Питање притужби на рад јавних служби могло би да се третира посебним актом, али би се и тада поставило питање да ли је могуће једним моделом обухватити две велике групе јавних служби, јавна предузећа и установе.*

Модел користи реч орган да означи све органе или организације на које се модел може односити, а која ће бити замењена називом конкретног органа (нпр. министарство, општинска управа и сл.) или организације (установе, јавног предузећа и сл.)

Назив акта и његов доносилац

Назив акта и доносилац разликовао би се у односу на орган/организацију за коју се доноси.

За органе државне управе: у члану 81 који уређује поступање по притужбама не постоји изричит правни основ за подзаконско уређивање детаља тог поступка. Пошто ЗДУ захтева да за доношење управних прописа мора постојати *изричит* основ у закону или уредби Владе (у складу са члан 16. ЗДУ), орган државне управе (нпр. министарство) не би могло донети правилник о поступању по притужбама. О томе се у више наврата изјашњавао и Уставни суд.¹⁹

Најбоље решење било би доношење уредбе Владе о поступању по притужбама које би се односило на све органе државне управе (а потенцијално и на друге организације чији је оснивач Република – нпр. установе или ЈП), с обзиром на то да Влада може доносити уредбе и без изричитог законског овлашћења, када постоји потреба да се неко питање детаљније уреди (у складу са чл. 42. Закона о Влади²⁰ који овлашћује Владу да уредбом подробније уреди однос уређен законом, у складу са његовом сврхом и циљем).

¹⁴ Сл. гл. РС, бр. 62/2014, 6/2016 (др. закон), 44/2018 (др. закон).

¹⁵ Сл. гл. РС, бр. 24/2011.

¹⁶ Сл. гл. РС, бр. 88/2017, 27/2018 (др. закон), 27/2018-22 (др. закон).

¹⁷ Сл. гл. РС, бр. 45/2013.

¹⁸ Сл. гл. РС, бр. 71/2013, 40/2014 (исправка).

¹⁹ В. нпр. одлуку бр. ИУо 126/2016.

²⁰ Сл. гл. РС, бр. 55/2005, 71/2005 (исправка), 101/2007, 65/2008, 16/2011, 68/2012 (одлука УС), 72/2012, 7/2014 (одлука УС), 44/2014 и 30/2018 (др. закон).

Алтернатива је да то буде у облику *директиве*, у складу са чланом 44. коју руководиоца органа државне управе може да издаје да би одредио начин рада, поступања и понаша запослених у органу државне управе.

За органе ЈЛС (било да се ради о свим органима ЈЛС или само општинској/градској управи), препорука је да то буде одлука скупштине општине/града, с обзиром на то да је то једини орган који је у складу са чл. 32. ЗЛС овлашћен на доношење општих правних аката (са изузетком правилника о унутрашњој организацији и систематизацији радних места који доноси општинско/градско веће).²¹

Када су у питању јавне службе, законски оквир, пре свега упућује на појединачно доношење ових аката за сваку установу, односно јавно предузеће, иако би рационалније и свеобухватнија била опција у којој би то био оснивач установе/ЈП. Међутим, у том случају, посебно када је оснивач Република, поново постају актуелне дилеме у вези са постојањем изричитог законског овлашћења за такво уређивање.

Без обзира на горња разматрања о карактеру акта, овај акт може се усвојити и као *стриктно интерни акт*, на шта је овлашћен руководиоца органа или јавне службе, у складу са устаљеном праксом у том органу/организацији.

Текст модела не опредељује назив акта и доносиоца, већ у његовом наслову стоји реч АКТ, која се може заменити називом одговарајућег акта.

Предмет акта (члан 1)

Акт би уређивао притуживање грађана на рад органа управе (и јавних служби) и поступање запослених или управно поступање у најширем смислу, односно, када је у питању локална самоуправа, рад свих органа ЈЛС (као што је горе напоменуто).

У члану 2. ст. 2. наведене су, примера ради, питања на која се могу односити притужбе, а која превазилазе питање просте законитости поступања и односе се на тзв. правила добре управе, на начин на који су она дефинисана, на пример, у Предлогу кодекса добре управе Заштитника грађана и правила понашања дефинисана кодексима понашања државних службеника,²² локалних функционера и локалних службеника.

Предмет притужби (члан 2)

Притужбе је потребно разграничити од других доступних правних средстава: жалбе у управном поступку и приговора у случају неиспуњења управног уговора, на управну радњу или због начина пружања јавних услуга (у складу са Законом о општем управном поступку²³), представке у инспекцијском поступку или узбуњивање, у складу са Законом о заштити узбуњивача,²⁴ као и других правних средстава предвиђених посебним законима (нпр. поменутог приговора из Закона о правима пацијената).

Притужбе се сматрају додатним средством контроле рада органа, те се по њима треба поступати и када постоји основ за подношење других правних средстава, која по правилу имају конкретније правно дејство. Са друге стране, притужбе имају шири обухват јер, као што је речено, не обухватају само пуку законитост и служе не само за исправљање неправилности у конкретном случају, већ и за предузимање

²¹ О томе, такође, постоји установљена пракса Уставног суда. В. нпр. одлуку бр. ИУо 183/2016 када је у питању градско веће, односно одлуку бр. ИУо 9/2014 за градоначелника.

²² Кодекс понашања државних службеника, Сл. гл. РС, бр. 29/2008, 30/2015, 20/2018, 42/2018.

²³ Сл. гл. РС, бр. 18/2016, 95/2018 (Аутентично тумачење).

²⁴ Сл. гл. РС, бр. 128/2014.

општих мера за унапређење рада и поступања органа.

Подносиоци притужбе (члан 3)

Могућност подношења притужбе треба отворити за најшири могући круг подносилаца који долазе у контакт са органом и запосленима и не треба да буде везан за конкретан поступак, односно за својство странке у конкретном поступку који се води пред органом.

Облик и садржина притужбе (члан 4) и подношење притужбе (члан 5)

За разлику од класичних правних средстава (као што је нпр. жалба) подношење притужбе треба да буде, колико је год могуће, ослобођено формалности у погледу облика и начин подношења. Овакав приступ је у складу са одредбом ЗДУ по којој су органи дужни да омогуће „прикладан начин подношења притужби“.

Такође, да би орган поступао по притужби, од подносиоца се очекује да приложи минимум информација које омогућавају испитивање навода из притужбе, док се органа очекује активан приступ у испитивању тих навода. Форма (облик) и садржина притужбе (у смислу дужности из ЗДУ да се омогући

Орган нема обавезу поступања по анонимним притужбама, али оне могу бити разматране у склопу анализе поднетих притужби које имају за циљ предузимање мера општег карактера (члан 12. модела), као и иницирање поступака за утврђивање одговорности за кажњива дела (члан 11. модела).

Модел претпоставља да већину подносилаца притужби чине лаици, који немају напредна правничка знања, нити познају процедуре рада у управи. Због тога се орган и запослени обавезују да у свим фазама поступања по притужбама пруже подносиоцу неопходну помоћ и поуке у вези са тим и другим потенцијалним поступцима заштите које би подносилац могао да покрене.

Обавештавање о могућностима притуживања (члан 6)

Проактиван приступ органа огледа се и у обавези да све потенцијалне подносиоце на прикладан начин обавести о могућностима подношења притужби, садржини притужбе, току поступка испитивања и потенцијалним ефектима притужбе.

Како и ЗДУ и ЗЛС (а то чини и уставна одредба) наводе да су органи обавезни да на притужбу одговоре писаним путем ако то притужилац тражи, односно захтева, посебно је одређена обавеза органа да поучи притужиоце о тој могућности.

Пријем и разврставање притужби (члан 7)

Имајући у виду да се притужбе могу односити на било који сегмент рада, а да је унутрашња организација органа управе најчешће одређена у складу са функционалним принципом, разврставање притужби (а и њихово испитивање) одређено је у складу са тим.

Орган је у обавези да организује (у складу са својом унутрашњом организацијом) да све притужбе (пристигле на све начине одређене у члану 5) буду прикупљене у оквиру писарнице, која уобичајено дистрибуира све пристигле поднеске. Према предмету притужби, оне се даље разврставају и прослеђују основним организационим јединицама. Које су то организационе јединице зависиће од конкретног органа или организације (нпр. у министарствима су то сектори, а у локалним управама најчешће одељења). Ако то захтева специфична унутрашња организација неког органа, то могу бити и друге (уже) организационе јединице.

Испитивање притужби и одлучивање (члан 8)

Одлуке по приговорима доноси руководилац органа, док се испитивање притужби спроводи у оквиру основних организационих јединица, на нивоу њихових руководилаца.

Испитивање формалних аспеката притужбе (члан 9)

Циљ ових одредаба је да се, у што је више могуће случајева, избегне одбацивање притужбе из формалних разлога и у том смислу их и треба тумачити.

Одлука о притужби (члан 10)

У овом члану одређена је садржина одлуке о притужби у конкретном случају и њене последице, односно појединачне мере које се односе на конкретног подносиоца притужбе.

Такође, орган се обавезује да подносиоца обавести о одлуци (достави одговор на притужбу) и да му неопходна објашњења, или у вези са мерама које ће бити предузете, или у случају незадовољства одговором на притужбу о евентуалним другим средствима које би притужилац могао да искористи, пред овим или другим надлежним органом.

Рок за одговор одређен је у складу са одредбама ЗДУ (15 дана), односно ЗЛС (30 дана). Органи би могли да утврде краће рокове од ових, ако сматрају да поседују организационе и друге капацитете за краће поступање по притужбама.

Могућност на позивање на већ донете одлуке у истоврсним предметима (став 3) предвиђено је у циљу ефикаснијег поступања по притужбама, како у интересу притужиоца, тако и у интересу органа.

Притужбе о елементима кажњивих дела (члан 11)

Ова одредба односи се на ситуације у којима притужилац у свом поднеску наводи или се у току испитивања притужбе открију околности које упућују на то да потенцијално постоји дисциплинска, прекршајна или кривична одговорност, у складу са важећим прописима.

Предузимање мера (члан 12)

Поред конкретних мера које служе за исправљање конкретних грешака и неправилности у раду, притужбени поступак може да буде од користи органу и за предузимање општих мера које имају за циљ унапређење рада органа уопште.

Због тога се препоручује периодично разматрање поднетих притужби како би се на тај начин сагледала целина проблема који се односе на једну организациону јединицу или орган у целини. У том циљу, али и у циљу унапређења односа са странкама и јавности уопште, препоручује се и објављивање одређеног броја одговора на притужбе, у анонимизираном облику.

Месечно разматрање притужби предвиђено је имајући у виду дужност органа из члана 81. ст. 3. ЗДУ да „једном у 30 дана разматра питања обухваћена притужбама“. Ова обавеза важи за органе државне управе, док други органи и јавне службе могу предвидети другачију динамику разматрања – у овом моделу предложено је да то буде квартално, односно једном у три месеца.

Ради праћења спровођења мера предузетих по основаним притужбама, орган се обавезује да годишње сачињава извештај, који чини обавезни део годишњег извештаја о раду органа.

Завршне одредбе (чланови 13 и 14)

У члану 13. одређени су препоручени рокови за успостављање техничких и других услова за ефикасно поступање по притужбама. Орган треба посебну пажњу да обрати обуци свих запослених који су укључени у ланац поступања по притужбама (од обавештавања потенцијалних притужилаца до доношења одлуке и достављања одговора).