



REPUBLIKA HRVATSKA

**Pučki pravobranitelj**

# **SMJERNICE PUČKOG PRAVOBRANITELJA**

## **O POSTUPANJU SA STRANKAMA**

### **SMJERNICE I NAČELA RADA SA STRANKAMA**

#### **I. REDOVNI RAD SA STRANKAMA**

1. Uredovno vrijeme za prijam stranaka u Uredu je od utorka do petka, u vremenu od 9.00 do 12.00 sati.
2. Za rad sa strankama određene su posebne telefonske linije, uključujući i za prijavu diskriminacije, a obavijest o tome je objavljena na mrežnim stranicama pučkog pravobranitelja.
3. Stranke primaju pučki pravobranitelj, njegovi zamjenici te službenici koji rade na pritužbama i pojedinačnim predmetima (u daljnjem tekstu: službenici).
4. Za sve službenike, u pravilu će se jednom godišnje održavati radionice i edukacije vezano uz rad sa strankama.
5. Pučki pravobranitelj i njegovi zamjenici stranke primaju na prijedlog službenika (posebno kada se radi o izrazito zahtjevnim strankama te onima kojima je pravo povrijeđeno i kojima treba povredu priznati i simboličnim činom i sl.).
6. Izvan uredovnog vremena za prijam stranke prima dežurni službenik, prema mjesečnom rasporedu dežurstva.
7. Službenici u područnim uredima pučkog pravobranitelja stranke primaju od utorka do četvrtka, u vremenu od 9.00 do 12.00 sati.
8. Stranke se u pravilu primaju uz prethodno zakazivanje termina za razgovor.

9. Stranke bez prethodno zakazanog termina za razgovor, 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.
10. Prijam stranaka u službenim prostorijama pučkog pravobranitelja odvija se na način koji jamči zaštitu sigurnosti i ne ometa rad službenika.
11. O terminu za prijam stranaka prema dogovoru, shodno obimu poslova, dnevnom rasporedu i raspoloživom prostoru, odlučuju službenici, komuniciraju to sa strankama te upisuju u kalendar u bazi.
12. Tajnice Ureda jedan dan u tjednu, prema unaprijed određenom rasporedu i ukoliko je moguće, ne primaju stranke/pozive.
13. Svim službenicima omogućit će se jednom godišnje grupna psihološka supervizija. Sudjelovanje na superviziji je dobrovoljno.
14. Radi redovite razmjene iskustava i poteškoća pri radu sa strankama, jednom u tri mjeseca organizirat će se sastanci službenika, koje prema potrebi saziva zainteresirani službenik. Preporuke i prijedlozi s tih sastanaka po potrebi će se dostaviti Kolegiju pučkog pravobranitelja.
15. Nakon kriznog, traumatskog događaja (prijetnja oružjem, fizički napad na službenika i slično), službenicima koji su bili izravno uključeni osigurat će se psihološka krizna intervencija (putem tima Društva za psihološku pomoć ili drugih pružatelja te usluge).

## II. RAD DEŽURNOG SLUŽBENIKA SA STRANKAMA

1. Ukoliko stranka fizički pristupa Uredu izvan uredovnog vremena za rad sa strankama, obavještava ju se o činjenici da nije uredovno vrijeme za rad sa strankama te da ga/ju ne može primiti službenik/ca nadležan za konkretno područje, no da ga može primiti dežurni službenik/ca, koji će samo zaprimiti pritužbu.
2. Ako je stranka suglasna da ju primi dežurni službenik/ca, on/ona odmah na početku razgovora naglašava da ju prima u tom svojstvu.
3. Postupanje dežurnog službenika je ograničeno na davanje nužno potrebnih informacija stranci u vezi sa zaprimanjem pritužbe te ukazivanje kako u dogovoru

s tajnicama može zakazati termin za razgovor sa službenikom iz područja na koje se pritužba odnosi, na gore opisani način (I.11)

4. O tijeku i ishodu razgovora sa strankom dežurni službenik sastavlja bilješku na postojećem obrascu.

Na isti način postupa se i kada stranka telefonski kontaktira Ured izvan uredovnog vremena za prijam/rad sa strankama.

Na isti način postupa se i u područnim uredima, kada se ne radi o području rada službenika/ce koji zaprima pritužbu.

### III. INFORMACIJE O STANJU SPISA PREDMETA

1. Strankama koje se telefonskim pozivom žele informirati o statusu svoje pritužbe, informaciju daju tajnice uvidom u bazu predmeta. Telefonom se mogu dati sljedeće obavijesti:
  - a) pritužba zaprimljena
  - b) predmet u radu
  - c) predmet u roku
  - d) postupanje dovršeno (predmet a/a).
2. Sve detaljnije informacije strankama se izdaju isključivo pisanim putem ili osobno, prilikom dolaska stranke u Ured.
3. Ako stranke povodom dostavljene im pisane obavijesti iz Ureda, iskazuju nezadovoljstvo njenim sadržajem, tajnice će ih uputiti da razloge nezadovoljstva dostave pisanim putem. U slučaju daljnjeg inzistiranja na razgovoru, o tome će se obavijestiti zamjenica pučke pravobraniteljice/pučka pravobraniteljica.
4. Kada se stranka usmeno/telefonom pritužuje na rad drugih pravobranitelja, za odgovor stranci o mogućnostima daljnjeg postupanja nadležna je zamjenica ili pučka pravobraniteljica.

### IV. NAČELA RADA SA STRANKAMA

1. Svatko tko pristupi Uredu pučkog pravobranitelja ima pravo biti saslušan s razumijevanjem i poštovanjem.
2. Svi zaposlenici pučkog pravobranitelja imaju pravo na zaštitu fizičkog i moralnog integriteta u obavljanju službe.

3. Prilikom pristupa stranaka Uredu pučkog pravobranitelja od istih se očekuje pristojno ponašanje, uz poštivanje opće usvojenih i priznatih pravila uljudnosti.
4. U prostorije Ureda pučkog pravobranitelja zabranjeno je unošenje oružja, opasnih i eksplozivnih sredstava.
5. U međusobnim odnosima i u odnosu prema strankama, dužnosnici, službenici i namještenici postupat će profesionalno i nepristrano te poštivati dostojanstvo osobe.
6. 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.

## V. KRŠENJE NAČELA

1. Stranka koja se ponaša suprotno načelima iz t. I.V 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 ograničavanja pristupa Uredu pučkog pravobranitelja.
2. O neprihvatljivom ponašanju kao i o primijenjenim mjerama sastavit će se bilješka, koja će biti unesena u rubriku „Napomene“ postojećeg obrasca bilješke za interne potrebe Ureda i koja će biti dostavljena na znanje pučkom pravobranitelju i svim zamjenicima, uz obavijest tajnicama.
3. Neprihvatljivo ponašanje stranke je osobito:
  - vikanje, prijetnje, psovanje i vrijeđanje
  - 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.)
  - neželjeni fizički dodir
  - očito prekomjerno telefonsko kontaktiranje
  - 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 pučkog pravobranitelja, o čemu je stranka već obaviještena

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 pučkog pravobranitelja/zamjenika
  - pozivanje zaštitara i/ili radi otprate stranke iz ureda/zgrade
5. Mjere ograničavanja pristupa su:
  - pristup isključivo pisanim putem/elektroničkom poštom, uz obavijest zaštitarskoj službi o ograničenju fizičkog pristupa
  - prijam isključivo prema unaprijed dogovorenom i vremenski ograničenom terminu
  - prijam isključivo na recepciji
6. Službenici samostalno odlučuju o poduzimanju svih mjera, osim:
  - o potpunom onemogućavanju pristupa i
  - prijama kod zamjenika/pučkog pravobranitelja, o čijem poduzimanju, samostalno ili na prijedlog službenika, odlučuju zamjenici/pučki pravobranitelj.
7. 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](mailto:psiho.pomoc@tesa.hr)
8. Postupanje kod prijetnji stranke samoubojstvom:
  - 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 tajnicu ili drugog, najbližeg, službenika, o prijetnji samoubojstvom, o potrebi trenutnog obavještanja službe 112

- pučki pravobranitelj/zamjenik obavijestiti 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

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

- udaljiti se radi zaštite vlastite sigurnosti
- zatražiti intervenciju zaštitara
- obavijestiti stranku da ćete o izraženoj prijetnji obavijestiti nadređene
- pozvati pučkog pravobranitelja/zamjenika
- pučki pravobranitelj/zamjenik obavijestiti će stranku da smo o izraženoj prijetnji dužni obavijestiti policiju
- pučki pravobranitelj/zamjenik obavijestiti će policiju i/ili hitnu medicinsku službu o izraženoj prijetnji, a u slučaju hitnosti to mogu učiniti i službenici

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

PUČKA PRAVOBRANITELJICA

U Zagrebu, 1. srpnja 2018.

Lora Vidović