



POSTUPAK ZA UNUTARNJE PRITUŽBE ČLANOVA I KORISNIKA

Saveza društava
multiple skleroze Hrvatske

1. Svrha

Ovaj dokument opisuje praktični postupak za podnošenje i rješavanje unutarnjih pritužbi članova i korisnika SDMSH-a, koji se odnose na:

- nepravilnosti u radu Saveza,
- nepoštivanje prava članova ili korisnika,
- nesukladnosti s internim aktima i pravilima Saveza.

Cilj je:

- omogućiti sigurno i transparentno prijavljivanje pritužbi,
- osigurati pravovremeno rješavanje pritužbi,
- doprinijeti unaprijeđenju kvalitete rada Saveza.

2. Područje primjene

Prijavu unutarnje pritužbe ili nepravilnosti može podnijeti svaka fizička osoba koja je u radnom, ugovornom, volonterskom, članskom ili drugom odnosu sa Savezom ili je u takvom odnosu bila, ako je saznanja o nepravilnosti stekla u kontekstu djelovanja Saveza ili aktivnosti koje se provode u okviru Saveza.

To uključuje:

- zaposlenike, volontere, člana ili predstavnika udruge članice,
- vanjske suradnike, dobavljače, projektne partnere,
- korisnike usluga, bivše zaposlenike ili suradnike

Prijava se može podnijeti anonimno ili s identitetom prijavitelja.

3. Pravni okvir

- Politika prijave nepravilnosti SDMSH-a,
- Politika zaštite osobnih podataka SDMSH-a,
- Statut SDMSH-a i izmjene i dopune,
- GDPR i Zakon o zaštiti prijavitelja nepravilnosti (NN 46/22, NN 136/25).

4. Definicija pritužbe

Pritužba je prijava nezadovoljstva članova ili korisnika, koja se odnosi na:

- neprimjereno postupanje tijela ili zaposlenika Saveza,
- nepoštivanje prava članova ili korisnika,
- povrede internog pravilnika, etičkog kodeksa ili drugih akata.

5. Postupak podnošenja pritužbe

1. Prikupljanje pritužbe

Pritužbu član ili korisnik može podnijeti:

- putem elektroničke pošte: sdms_hrvatske@sdmsh.hr,
- pismenim putem na adresu Saveza,
- usmeno, kontaktom s povjerljivom osobom ili predstavnikom povjerenstva.

2. Potvrda primitka

Prijavitelj dobiva potvrdu primitka u roku od 7 dana (ako nije anonimno).

3. Evidentiranje

Pritužba se evidentira u zaštićenu internu evidenciju.

4. Preliminarna provjera

- Povjerljivo Povjerenstvo provjerava osnovanost pritužbe i utvrđuje postoji li sukob interesa.

5. Rješavanje pritužbe

- Povjerenstvo, minimalno 2 člana bez sukoba interesa, provodi istragu i predlaže mjere.
- Mogućnosti rješenja: korektivne mjere, izmjene procedura, obrazloženje članovima/korisnicima, prijava nadležnim tijelima (ako je potrebno).

6. Obavještanje prijavitelja

- Prijavitelj se obavještava o ishodu pritužbe u roku od 90 dana (ako nije anonimno).

7. Zapisnici i dokumentacija

- Sve radnje se dokumentiraju zapisnicima i pohranjuju u zaštićenu evidenciju.

6. Zajamčena povjerljivost

- Identitet prijavitelja se štiti, osim ako zakon nalaže obavještanje nadležnih tijela.
- Povjerenstvo pristupa podacima samo prema potrebi.
- Podaci se čuvaju i obrađuju sukladno GDPR-u i internim aktima Saveza.

7. Uloga Povjerenstva

- Povjerljivo povjerenstvo zaprima pritužbe i provodi postupak u skladu sa Priručnikom za Povjerljivo povjerenstvo.
- Izvršni direktor/DPO je član povjerenstva, ali se izuzima u slučajevima sukoba interesa.
- Odluke donosi kolektivno povjerenstvo minimalno 2 člana bez sukoba interesa.

U Zagrebu, dana 23. ožujka 2026. godine

Predsjednik
Željko Pudić