

# Жалбе и приговори - Упутство за првостепене органе

- [1 Обрада жалбе/приговора](#)
  - [1.1 Решавање жалбе од стране првостепеног органа](#)
  - [1.2 Решавање жалбе од стране другостепеног органа](#)
- [2 Замена решења по жалби](#)
  - [2.1 Унос замењеног решења](#)
  - [2.2 Преглед повезаних предмета](#)
- [3 Понављање поступка](#)

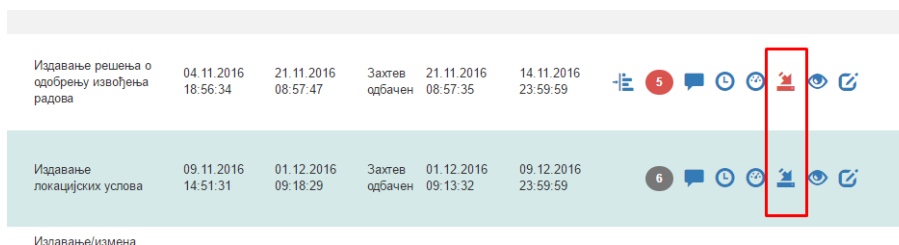
У систему еДозволе предвиђено је да се за жалбе и приговоре користи исти процес.
















## 1 Обрада жалбе/приговора

По пријему жалбе/приговора првостепени орган одлучује да ли ће сам решавати жалбу или је потребно да је проследи другостепеном органу.

Уколико за предмет постоји жалба/приговор, предмет биће обележен индикатором. Овај индикатор је црвене боје док је жалба у процесу решавања а плаве када је жалба решена.

Кликом на ове индикаторе добија се преглед података о жалби/приговору.



Издавање решења о одобрењу извођења радова	04.11.2016 18:56:34	21.11.2016 08:57:47	Захтев одбачен	21.11.2016 08:57:35	14.11.2016 23:59:59	       
Издавање локацијских услова	09.11.2016 14:51:31	01.12.2016 09:18:29	Захтев одбачен	01.12.2016 09:13:32	09.12.2016 23:59:59	      

Издавање/измена

### 1.1 Решавање жалбе од стране првостепеног органа

Уколико првостепени орган сам решава жалбу, потребно је да ту опцију изабере из падајућег менија.

По овом избору, следи учитавање решења по жалби кроз стандардне кораке (припрема и одобравање нацрта решења, а потом и учитавање коначног решења у систем еДозволе).

The screenshot displays a web application interface for entering a decision of a first-instance organ. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links such as "Унос основних података о жалби", "Подаци о подносиоцу захтева", "Прилагање прилога", "Преглед свих налога за уплату", "Плаћање републичке административне таксе", "Преглед захтева и дигитално потписивање захтева", "Потврђивање и слање жалбе/приговора", "Заводни број", "Преглед докумената", and "Унос одлуке првостепеног органа".
- Main Content Area:**
  - Header: "Унос одлуке првостепеног органа"
  - Text: "У овом кораку првостепени орган врши избор да ли ће сам решавати жалбу/приговор или ће је проследити другостепеном органу."
  - Section: "Одлука првостепеног органа о жалби/приговору"
  - Form: "Одлука првостепеног органа" with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing options: "Изаберите опцију...", "Изаберите опцију...", "Одлуку ће донети првостепени орган", and "Жалба/приговор се прослеђује другостепеном органу". The option "Одлуку ће донети првостепени орган" is highlighted in blue.
  - Buttons: "Дни корак" and "Следећи корак".
- Bottom Navigation Bar:** Contains buttons for "Унеси коментар", "Досије", "Преглед", "Приложени документи", "Коментари", and "Одустани".

Коначно решење за жалбу/приговор потребно је учитати у одговарајућу категорију, у складу са одлуком.

Унос решења по жалби/приговору

Претражи

Одлука о усвајању жалбе Додај документ

Приложи... Овде приложите Одлука о усвајању жалбе. Можете приложити документе типа pdf, doc, docx Уклони документ

Одлука о одбацивању жалбе Додај документ

Приложи... Овде приложите Одлука о одбацивању жалбе. Можете приложити документе типа pdf, doc, docx Уклони документ

Одлука о обустави поступка по жалби Додај документ

Приложи... Овде приложите Одлука о обустави поступка по жалби. Можете приложити документе типа pdf, doc, docx Уклони документ

Следећи корак

У завршном кораку, првостепени орган бира коначан статус жалбе, који може бити усвајање, одбацивање или обустава.

Избор коначног статуса и потврда завршетка обраде

Број предмета: ROP-BG-1402-APEL-1/2016

Тип поступка: Жалба/Приговор

Статус: Припремљен акт

Датум почетка: 15.11.2016 23:41:05

Претходни корак Обустава жалбеног поступка Одбацивање жалбе Усвајање жалбе

## 1.2 Решавање жалбе од стране другостепеног органа

У случају да се жалба прослеђује другостепеном органу, потребно је изабрати одговарајућу опцију из падајућег менија.

Након тога, комуникација са другостепеним органом се обавља по стандардном поступку за двосмерну комуникацију.

По завршетку комуникације са другостепеним органом, првостепени орган бира одговарајући коначни статус за жалбу/приговор из падајућег менија, а потом и потврђује завршетак обраде жалбе/приговора.

Уколико је, на основу решења по жалби, потребно интервенисати и на ожалбеном предмету, по завршетку обраде жалбе потребно је, додатно, заменити решење или поновити поступак.

## 2 Замена решења по жалби

### 2.1 Унос замењеног решења

Процес за замену решења ожалбеног предмета, у складу са решењем жалбе, започиње се одговарајућим избором из менија за започињање нових поступака.

Издавање употребне дозволе на основу успијешног захтева

Упис права својине и издавање решења о кућном броју  
Упис права својине и издавање решења о кућном броју

Покретање приговора или жалбе

Подношење жалбе/приговора  
Жалба/Приговор

**Замена решења по жалби/приговору**  
Замена решења по жалби/приговору

Остали

Подношење захтева за остале поступке (одустанак, клаузула правноснажности, исправка техничке грешке и сл.)  
Захтев за остале поступке

Назад

У првом кораку овог поступка, у коме се уносе подаци који повезују поступак и са жалбом и са ожалбеним предметом, веома је важно да се на исправан начин унесу одговарајући бројеви (број жалбе и број ожалбеног предмета за који се уноси измена).

Да би се повезивање исправно извршило, потребно је увек, осим у врло специфичним случајевима, изабрати да се жалба налази у систему еДозволе.

Подаци о замени решења по жалби/приговору

Подаци о захтеву за замену решења по жалби/приговору

Тип жалбе/приговора  
Предмет у систему еДозволе  
Изаберите опцију...  
Предмет у систему еДозволе  
Предмет пре увођења система еДозволе

Број жалбе/приговора у систему еДозволе

Број предмета за који се врши замена решења \*

Напомена

Следећи корак

Затим је обавезно унети број жалбе на основу које се замена решења односи, а потом и број ожалбеног предмета.

На основу ових уноса ожалбени предмет, жалба/приговор и ново решење које ће бити унето кроз овај процес наћи ће се у истом досијеу.

Подаци о захтеву за замену решења по жалби/приговору

Тип жалбе/приговора

Број жалбе/приговора у систему еДозволе

Број предмета за који се врши замена решења

Напомена

Напомена: Опција да жалба на који се поступак замене решења односи није у систему еДозволе односи се само на веома посебне случајеве које је током прелазног периода потребно унети у систем еДозволе. Осим у оваквим банредним ситуацијама, ову опцију не треба користити, јер замењено решење неће у систему бити повезано са остатком досијеа.

Подаци о замени решења по жалби/приговору

Подаци о захтеву за замену решења по жалби/приговору

Тип жалбе/приговора

Број жалбе/приговора пре увођења система еДозволе

Број предмета за који се врши замена решења

У следећем кораку уноси се документ измењеног решења за ожалбени предмет.

У случају да се у ожалбеном предмету решење објављује, потребно је унети и верзију за објављивање.

The screenshot shows a web interface for submitting a decision document for an appeal. The main heading is "Прилагање решења по жалби/приговору". Below this, there is a search bar labeled "Прегражи" with a magnifying glass icon. The interface is divided into two sections for document submission:

- Решење по жалби**: Includes a "Приложи..." button, a note "Овде приложите Решење по жалби. Можете приложити документе типа .pdf.", and a "Уклони документ" button. A "Додај документ" button is also present.
- Решење по жалби – Верзија за објављивање**: Includes a "Приложи..." button, a note "Овде приложите Решење по жалби – Верзија за објављивање. Можете приложити документе типа .pdf.", and a "Уклони документ" button. A "Додај документ" button is also present.

At the bottom right of the main content area is a "Следећи корак" button. At the bottom of the page, there is a navigation bar with buttons: "Унеси коментар", "Досије", "Преглед", "Приложени документи", "Коментари", and "Одустани".

У завршном кораку, уноси се нови коначни статус за ожалбени предмет.

Уколико је жалбом/приговором суштински измењена коначна одлука ожалбеног предмета (на пример ако је ожалбени предмет био одбачен а на основу жалбе је усвојен), у овом кораку уноси се нови коначни статус (у наведеном примеру бира се "Усвајање захтева").

Уколико на основу жалбе/приговора није потребно мењати коначан статус ожалбеног предмета (на пример ако је ожалбени предмет био усвојен и на основу жалбе остаје усвојен), у овом кораку бира се одговарајући статус, исти који је имао и ожалбени предмет.

Унос коначног статуса за ожалбени предмет

Број предмета:	ROP-BG-1414-ADREP-1/2016
Тип поступка:	Замена решења по жалби/приговору
Статус:	Поступак у току
Датум почетка:	08.12.2016 20:02:42

Претходни корак

Одбијање захтева    Одбацивање захтева    Усвајање захтева

## 2.2 Преглед повезаних предмета

У заглављу прегледа предмета за замену решења, један од података је везани предмет. Кликом на лупу отвара се жалба/приговор на основу које је извршена ова замена решења.

Систем за електронско подношење пријава    Почетна    О нама    Помоћ    Контакт    SR    tester70@reaktiv.com.mk    Одјави се

Подаци о предмету ROP-BG-1361-ADREP-3/2016

Број предмета: ROP-BG-1361-ADREP-3/2016 🔍	Тип поступка: Замена решења по жалби/приговору	Статус: Замена решења - Захтев одбијен
Број поступка: ROP-BG-1361-ADREP-3/2016	Датум почетка: 08.11.2016 15:00:31	Датум завршетка: 08.11.2016 15:06:06
Број досијеа обједињене процедуре: ROP-1361/2016	Број везаног предмета: ROP-BG-1361-APEL-2/2016 🔍	

На исти начин, у прегледу жалбе/приговора везани предмет је ожалбени предмет. Кликом на лупу отвара се преглед ожалбеног предмета.



Подаци о предмету ROP-BG-1361-APEL-2/2016

Број предмета: ROP-BG-1361-APEL-2/2016 <a href="#">Q</a>	Тип поступка: Жалба/Приговор	Статус: Другостепени орган – жалба усвојена
Број поступка: ROP-BG-1361-APEL-2/2016	Датум почетка: 08.11.2016 14:40:05	Датум завршетка: 08.11.2016 14:51:06
Број досијеа обједињене процедуре: ROP-1361/2016	Број везаног предмета: ROP-BG-1361-LOC-1/2016 <a href="#">Q</a>	

### 3 Понављање поступка

Уколико је по жалби/приговору решено да је потребно поновити поступак, првостепени орган започиње нови захтев са подацима као у захтеву у ожалбеном предмету.

Овај захтев започиње се избором одговарајућег поступка из модула Започните нови захтев, који се налази у почетном менију.

Захтев је потребно потписати дигиталним сертификатом и, на исти начин као што то иначе раде подносиоци, послати надлежном органу, који понавља обраду предмета.

Поновљени поступак може се видети заједно са жалбом/приговором и са ожалбеним предметом кроз преглед досијеа.