

Odluke, odobren ili potvrđen, te izvršen od strane Republike Hrvatske i kao takav predstavlja valjanu i zakonsku obvezu Republike Hrvatske na temelju važećeg zakonodavstva Republike Hrvatske te provedivu u skladu s uvjetima iz instrumenta.

VI.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u »Narodnim novinama«.

Klasa: 022-03/24-04/100

Urbroj: 50301-05/31-24-3

Zagreb, 14. ožujka 2024.

Predsjednik

mr. sc. Andrej Plenković, v. r.

512

Na temelju članka 8. Zakona o Vladi Republike Hrvatske (»Narodne novine«, br. 150/11., 119/14., 93/16., 116/18. i 80/22.) i članka 93. Zakona o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (»Narodne novine«, broj 21/23.), Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 14. ožujka 2024. donijela

ODLUKU

O ORGANIZIRANOM PRIVREMENOM SMJEŠTAJU STRADALNIKA POTRESA NA PODRUČJU GRADA ZAGREBA, KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE, ZAGREBAČKE ŽUPANIJE, SISAČKO-MOSLAVAČKE ŽUPANIJE I KARLOVAČKE ŽUPANIJE 22. OŽUJKA 2020. TE 28. I 29. PROSINCA 2020.

I.

Ovom Odlukom uređuje se postupak, način, rokovi, financiranje organiziranog privremenog smještaja, financiranje najamnine radi privremenog smještaja te druga pitanja uređena ovom Odlukom koja se odnose na privremeni smještaj osoba pogođenih prirodnom nepogodom ili katastrofom proglašenom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (u daljnjem tekstu: područje primjene odluke), a koje je pogođeno potresima 22. ožujka 2020. te 28. i 29. prosinca 2020. (u daljnjem tekstu: u potresima).

Organizirani privremeni smještaj ima značenje različitih oblika privremenog smještaja osoba pogođenih nepogodom ili katastrofom iz članka 1. Zakona o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (u daljnjem tekstu: Zakon o obnovi) u stanovima i montažnim objektima u vlasništvu ili upravljanju Republike Hrvatske, jedinica lokalne odnosno područne (regionalne) samouprave.

Privremeni smještaj osigurava se prvenstveno davanjem u najam montažnih objekata i stanova odgovarajuće veličine u vlasništvu Republike Hrvatske, jedinica lokalne odnosno područne (regionalne) samouprave na području primjene odluke, a iznimno ukoliko nema raspoloživih montažnih objekata i stanova odgovarajuće veličine, financiranjem najamnine do završetka obnove oštećene zgrade na temelju odluke Vlade Republike Hrvatske kojom se uređuje financiranje najamnine za privremeno stambeno zbrinjavanje.

II.

Osobama čije su nekretnine stradale u potresima na području primjene odluke, a koje su na dan stupanja na snagu ove Odluke smještene u organiziranom privremenom smještaju produžava se pravo na organizirani smještaj:

– do završetka obnove oštećene ili uništene obiteljske kuće, višestambene i stambeno-poslovne zgrade sukladno Zakonu o obnovi i Programu mjera obnove zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (»Narodne novine«, broj 28/23., u daljnjem tekstu: Program mjera) ili

– do osiguravanja stambenog zbrinjavanja sukladno Zakonu o obnovi ili

– do osiguravanja stambenog zbrinjavanja sukladno zakonu kojim se uređuje stambeno zbrinjavanje na potpomognutim područjima ili

– do utvrđenja neostvarivanja prava na obnovu na temelju Zakona o obnovi, odnosno do nastupanja drugih razloga na temelju Zakona o obnovi,

ovisno o tome koja okolnost prije nastupi.

Privremeni smještaj može se odobriti osobama iz članka 1. Zakona o obnovi za vrijeme organizirane nekonstrukcijske obnove zgrade, a koju je potrebno iseliti na temelju zahtjeva izvođača radova odnosno nadzornog inženjera u kojem slučaju se privremeni smještaj ostvaruje najranije 30 dana prije početka izvođenja radova organizirane nekonstrukcijske obnove.

Vlasniku stana odnosno srodniku vlasnika stana u smislu odredbi Zakona o obnovi koji su na dane potresa stanovali na području primjene odluke u obiteljskim kućama, višestambenim i stambeno-poslovnim zgradama, a koje zgrade su na dan stupanja na snagu ove Odluke nalazom ovlaštenog inženjera graditeljstva ocijenjene kao N1 (neuporabljivo – zbog vanjskog utjecaja) i N2 (neuporabljivo – zbog oštećenja) te PN1 (privremeno neuporabljivo-potrebna detaljan pregled) i PN2 (privremeno neuporabljivo-potrebne mjere hitne intervencije) te zbog oštećenja nisu podobne za stanovanje može se na njihov zahtjev dati u najam montažni objekt uz uvjet da vlasnik, njegov bračni drug, izvanbračni drug, životni partner odnosno neformalni životni partner nemaju drugu useljivu obiteljsku kuću ili stan na području primjene odluke na vrijeme do završetka obnove ili nastupanja drugih razloga navedenih u stavku 1. ove točke.

Iznimno od stavaka 1. i 2. ove točke, osobama čije su zgrade stradale u potresima na području primjene odluke, a koje za vrijeme obnove nisu podobne za stanovanje može se odobriti privremeni smještaj ako im je nakon potresa prestao organizirani privremeni smještaj, a do dana stupanja na snagu ove Odluke nisu ostvarile drugi organizirani privremeni smještaj.

III.

Pravo na organizirani smještaj osobama iz točke II. ove Odluke prestaje:

– ako korisnik i članovi kućanstva iz neopravdanog razloga ne koriste organizirani privremeni smještaj

– ako tijekom korištenja organiziranog privremenog smještaja osobe iz točke II. ove Odluke, njihov bračni drug, izvanbračni drug, životni partner odnosno neformalni životni partner na istom području na kojem se nalazi oštećena nekretnina steknu u vlasništvo drugu useljivu kuću ili stan

– ako se na temelju pravomoćnog rješenja utvrdi da ne ostvaruje pravo na obnovu na temelju Zakona o obnovi

– ako korisnik novčane pomoći na temelju Zakona o obnovi u roku od 30 dana od dana korištenja novčane pomoći za privremeno stambeno zbrinjavanje nije počeo s izvođenjem radova, odnosno ako korisnik novčane pomoći u roku ne iskoristi namjenski isplaćenu novčanu pomoć na temelju Zakona o obnovi i Programa mjera

– ako iz neopravdanog razloga u roku od 30 dana od dana potpisa ugovora o obnovi, odnosno ugovora o građenju zamjenske obiteljske kuće ne preda u posjed izvršitelju zgradu koja je predmet obnove, slobodnu od osoba i stvari

– ako u roku od osam dana od dana poziva izvršitelja ne pristupi primopredaji obnovljene zgrade, odnosno izgrađene i opremljene zamjenske obiteljske kuće s tehničkom dokumentacijom

– te iz drugih razloga propisanih Zakonom o obnovi odnosno propisa o stambenom zbrinjavanju na potpomognutim područjima.

IV.

Osobe iz točke II. ove Odluke kojima je smještaj osiguran u organiziranom privremenom smještaju, oslobađaju se obveze plaćanja najma, dok imaju obvezu podmirivanja troškova režija vezanih za korištenje stambene jedinice.

Korisnicima privremenog smještaja koji su kao vlasnici potresom oštećenih ili uništenih zgrada na temelju propisa o stambenom zbrinjavanju na potpomognutim područjima ostvarili pravo na privremeni smještaj u stanovima ili kućama u vlasništvu Republike Hrvatske može se na njihov zahtjev odobriti sufinanciranje troškova režija sukladno odluci Vlade Republike Hrvatske kojima se uređuje sufinanciranje troškova režija, do završetka obnove njihove oštećene zgrade ili do raskida ugovora o najmu ili do nastupa drugih okolnosti koje dovode do prestanka prava na privremeni smještaj.

V.

Korisnicima privremenog smještaja koji su na dan potresa stanovali u nekretninama koje su oštećene u potresu a koje nisu bile u njihovom (su)vlasništvu, a nemaju riješen status po nekoj drugoj pravnoj osnovi i na dan stupanja na snagu ove Odluke smješteni su u organiziranom privremenom smještaju u stanovima u vlasništvu Republike Hrvatske, produžit će se organizirani privremeni smještaj na određeno vrijeme do reguliranja njihovog statusa, uz obvezu plaćanja najma i troškova režija stanovanja, a pod uvjetom da korisnik, njegov bračni drug, izvanbračni drug, životni partner odnosno neformalni životni partner nemaju drugu useljivu obiteljsku kuću ili stan na području primjene odluke.

Do reguliranja statusa i iseljenja osoba iz stavka 1. ove točke iznos najma određuje se u skladu s podzakonskim propisom Vlade Republike Hrvatske kojim se uređuju uvjeti i mjerila za utvrđivanje zaštićene najamnine, a koju utvrđuje nadležno tijelo jedinica područne (regionalne) samouprave ili jedinice lokalne samouprave na području tih jedinica područne (regionalne) samouprave na kojem se nalazi stan koji je predmet ugovora o najmu sa zaštićenom najaminom, bez mogućnosti sufinanciranja režija.

Osobama koje su na dane potresa stanovali u zgradama uništenim ili oštećenim u potresima, a koje nisu u njihovom (su)vlasništvu, može se na njihov zahtjev odobriti ili produžiti organizirani privremeni smještaj u montažnim objektima na području primjene odluke na određeno vrijeme do reguliranja njihovog statusa, pod uvjetom da ta osoba, njegov bračni drug, izvanbračni drug, životni partner odnosno neformalni životni partner nemaju drugu useljivu obiteljsku kuću ili stan na području primjene odluke i to najdulje

na vrijeme do 24 mjeseca. Ove osobe dužne su za najam plaćati najamninu određenu u skladu s podzakonskim propisom Vlade Republike Hrvatske kojim se uređuju uvjeti i mjerila za utvrđivanje zaštićene najamnine, a koju utvrđuje nadležno tijelo jedinica područne (regionalne) samouprave ili jedinice lokalne samouprave na području tih jedinica područne (regionalne) samouprave na kojem se nalazi montažni objekt koji je predmet ugovora o najmu sa zaštićenom najaminom te podmirivati troškove režija stanovanja, bez mogućnosti sufinanciranja režija.

Korisniku stana ili obiteljske kuće u vlasništvu Republike Hrvatske ili ustanove čiji je osnivač Republika Hrvatska, te korisniku stana unutar zgrade javne namjene oštećene u potresima u kojoj je stanovao na dane potresa, na području primjene odluke i koje se obnavljaju sredstvima državnog proračuna Republike Hrvatske i / ili sredstvima iz fondova Europske unije, Republika Hrvatska će u slučaju ako nema na raspolaganju odgovarajući stan na istom području, na njegov zahtjev dati u najam montažni objekt, a iznimno će financirati najam do završetka obnove oštećene zgrade na temelju odluke Vlade Republike Hrvatske kojom se uređuje financiranje najamnine za privremeno stambeno zbrinjavanje. Korisnik je dužan za najam plaćati najamninu određenu u skladu s podzakonskim propisom Vlade Republike Hrvatske kojim se uređuju uvjeti i mjerila za utvrđivanje zaštićene najamnine, a koju utvrđuje nadležno tijelo jedinica područne (regionalne) samouprave ili jedinice lokalne samouprave na području tih jedinica područne (regionalne) samouprave na kojem se nalazi montažni objekt koji je predmet ugovora o najmu sa zaštićenom najaminom te podmirivati troškove režija stanovanja.

Korisniku stana ili obiteljske kuće u vlasništvu Republike Hrvatske ili jedinica područne (regionalne) samouprave ili jedinice lokalne samouprave na području tih jedinica područne (regionalne) samouprave oštećene u potresima u kojoj je stanovao na dane potresa, na području primjene odluke koje se obnavljaju na temelju Zakona o obnovi, a koje za vrijeme obnove nisu podobne za stanovanje, Republika Hrvatska, odnosno jedinice područne (regionalne) samouprave ili jedinice lokalne samouprave s područja primjene odluke mogu, ukoliko nemaju na raspolaganju odgovarajući stan na istom području, na njegov zahtjev dati u najam montažni objekt do završetka obnove oštećene zgrade uz obvezu plaćanja najamnine u visini koja odgovara iznosu kojeg su kao korisnici plaćali do ostvarenja prava na privremeno stambeno zbrinjavanje i troškova režija stanovanja, a iznimno će financirati najam do završetka obnove oštećene zgrade na temelju odluke Vlade Republike Hrvatske kojom se uređuje financiranje najamnine za privremeno stambeno zbrinjavanje, bez mogućnosti sufinanciranja režija.

VI.

Pravo na organizirani privremeni smještaj osobama iz točke V. ove Odluke prestaje:

– ako korisnik ili članovi njegovog kućanstva iz neopravdanog razloga ne koriste organizirani privremeni smještaj ili ga koriste u drugu namjenu

– ako odbije preseljenje iz jednog u drugi organizirani privremeni smještaj ili se ne useli u ponuđeni organizirani privremeni smještaj u roku od osam dana od dana obavijesti o preseljenju

– ako organizirani privremeni smještaj ili njezin dio daje u podnajam

– ako svojim ponašanjem nanosi štetu, preinačuje prostor ili ometa druge korisnike u mirnom korištenju organiziranog privremenog smještaja, a te razloge ne otkloni u roku od pet dana od dana primitka opomene

– ako tijekom organiziranog privremenog smještaja korisnik, njegov bračni drug, izvanbračni drug, životni partner odnosno neformalni životni partner na istom području na kojem su stanovali na dan potresa ili na kojem im je osiguran privremeni smještaj stekne vlasništvo useljive kuće ili stana

– ako tijekom organiziranog privremenog smještaja ostvari pravo na stambeno zbrinjavanje na temelju posebnog propisa ili bude zbrinut na drugi način

– ako redovno ne podmiruje najamnu i troškove režija stanovanja

– istekom roka određenog ugovorom o najmu.

Osoba iz točke V. ove Odluke u obvezi je dostaviti Ministarstvu prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) izjavu na kojoj je potpis ovjeren kod javnog bilježnika, danu pod materijalnom i kaznenom odgovornošću da na području na kojem je stanovao na dan potresa nije stekao u vlasništvo useljivu kuću ili stan.

VII.

Zaštićenim najmoprimcima koji su stanovali na dane potresa u zgradama na području primjene odluke koje su oštećene ili uništene u potresima, a za koje vlasnici nisu podnijeli zahtjev na temelju Zakona o obnovi i Programa mjera, Republika Hrvatska, odnosno jedinice lokalne odnosno područne (regionalne) samouprave na području primjene odluke dat će na istom području, na njegov zahtjev u najam stan odgovarajuće veličine do konačnog uređenja njihovog statusa sukladno posebnom propisu kojim je uređen institut zaštićenog najmoprimca.

Zaštićeni najmoprimci iz ove točke dužni su za najam stana plaćati najamninu određenu u skladu s podzakonskim propisom Vlade Republike Hrvatske kojim se uređuju uvjeti i mjerila za utvrđivanje zaštićene najamnine, a koju utvrđuje nadležno tijelo jedinica područne (regionalne) samouprave ili jedinice lokalne samouprave na području tih jedinica područne (regionalne) samouprave na kojem se nalazi stan koji je predmet ugovora o najmu sa zaštićenom najmoprimcem te troškove režija stanovanja.

Pravo na organizirani privremeni smještaj zaštićenih najmoprimaca iz ove točke prestaje:

– ako zaštićeni najmoprimac ili članovi njegovog kućanstva iz neopravdanog razloga ne koriste stan koji im je dan u najam ili ga koriste u drugu namjenu

– ako stan koji im je dan u najam ili njegov dio daje u podnajam

– ako tijekom najma stana zaštićeni najmoprimac, član njegovog kućanstva, njihov bračni drug, izvanbračni drug, životni partner odnosno neformalni životni partner na istom području na kojem su stanovali na dan potresa stekne vlasništvo useljive kuće ili stana

– ako redovno ne podmiruje zaštićenu najamninu i troškove režija stanovanja

– ukoliko riješe pravni položaj zaštićenog najmoprimca na drugi način, te zbog drugih razloga sukladno posebnom propisu kojim je uređen institut zaštićenog najma.

VIII.

Osobe iz točke V. stavka 2. ove Odluke koje su organizirano smještene u montažne objekte u vlasništvu Republike Hrvatske oslobođaju se obveze plaćanja troškova režija stanovanja ako:

– se radi o osobi s invaliditetom koja svoj status dokazuje pravovaljanim ispravama nadležnih tijela

– ne ostvaruje dohodak od nesamostalnog ili samostalnog rada o čemu se prilaže odgovarajuća potvrda Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i / ili potvrda nadležne porezne uprave

– je korisnik socijalne skrbi kojemu je priznato pravo na jamčenu minimalnu naknadu sukladno posebnom zakonu, o čemu se prilaže odgovarajuća potvrda.

IX.

Ukoliko Republika Hrvatska, Grad Zagreb, Krapinsko-zagorska županija, Zagrebačka županija, Sisačko-moslavačka županija, Karlovačka županija ili jedinice lokalne samouprave na području tih županija na kojima se nalazi oštećena ili uništena nekretnina korisnika organiziranog smještaja ili nekretnina u kojoj je na dane potresa stanovao korisnik koji nije (su)vlasnik te nekretnine ne raspolažu stanovima u kojima se može organizirati privremeni smještaj, isti se može organizirati na područjima svih drugih županija u Republici Hrvatskoj.

Republika Hrvatska može na temelju sklopljenog sporazuma privremene, pokretne ili montažne objekte u vlasništvu Republike Hrvatske postaviti na zemljište u vlasništvu fizičkih, pravnih osoba, ustanova, zajednica, jedinica lokalne ili područne (regionalne) samouprave ili drugih osoba u svrhu privremenog stambenog zbrinjavanja osoba koje su na dan potresa stanovale u nekretninama oštećenim uslijed potresa na području primjene odluke.

Republika Hrvatska može u svrhu privremenog stambenog zbrinjavanja dati na upravljanje jedinicama područne (regionalne) samouprave ili jedinicama lokalne samouprave na području kojih se nalaze nekretnine oštećene uslijed potresa privremene, pokretne ili montažne objekte u vlasništvu Republike Hrvatske.

X.

Osobe iz ove Odluke podnose zahtjev za privremeni smještaj u stanovima ili montažnim objektima Ministarstvu, odnosno jedinicama lokalne, odnosno područne (regionalne) samouprave ako su navedene jedinice privremenog smještaja pod njihovim upravljanjem.

Odluku o privremenom smještaju donosi Ministarstvo ili jedinica lokalne, odnosno područne (regionalne) samouprave.

Odluka o privremenom smještaju u montažne objekte nije upravni akt.

O zahtjevu za sufinanciranje troškova režija odlučuje Ministarstvo.

Rok za podnošenje zahtjeva za privremeno i trajno stambeno zbrinjavanje traje do završetka obnove zgrada na temelju Zakona o obnovi.

XI.

Ukoliko dođe do promjene oznake oštećenja zgrade nakon što je utvrđeno pravo na privremeni smještaj ili financiranje najamnine na temelju ove Odluke, Zakona o obnovi, Programa mjera, Odluke o financiranju najamnine za privremeno stambeno zbrinjavanje osoba čije su nekretnine oštećene odnosno uništene u potresima na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije 22. ožujka 2020. te 28. i 29. prosinca 2020. (»Narodne novine«, broj 51/23., u daljnjem tekstu: Odluka o financiranju najamnine), ili Zakona o stambenom zbrinjavanju na potpomognutim područjima (»Narodne novine«, br. 106/18., 98/19. i 82/23.), privremeno stambeno zbrinjavanje i financiranje najamnine se nastavlja, bez podnošenja posebnog zahtjeva, do završetka obnove sukladno Zakonu o obnovi i Programu mjera ili do nastupa drugih okolnosti za prestanak privremenog stambenog zbrinjavanja propisanih ovom Odlukom, odno-

sno Odlukom o financiranju najamnine ovisno o tome koja okolnost je povoljnija za podnositelja zahtjeva koji ostvaruje pravo na temelju Zakona o obnovi u slučaju promjene oznake oštećenja zgrade.

XII.

Sredstva za provedbu ove Odluke osigurana su u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2024. godinu i projekcijama za 2025. i 2026. godinu na poziciji Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine.

XIII.

Za provedbu ove Odluke zadužuje se Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine.

XIV.

Danom stupanja na snagu ove Odluke prestaje važiti Odluka o financiranju organiziranog privremenog smještaja stradalnika potresa od 22. ožujka 2020. te 28. i 29. prosinca 2020. na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (»Narodne novine«, broj 119/23.).

Postupci pokrenuti na temelju Odluke iz stavka 1. ove točke dovršit će se prema odredbama ove Odluke, ako je povoljnija za stranku.

XV.

Ova Odluka stupa na snagu prvoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 022-03/24-04/121

Urbroj: 50301-05/14-24-1

Zagreb, 14. ožujka 2024.

Predsjednik

mr. sc. Andrej Plenković, v. r.

MINISTARSTVO FINANCIJA

513

Na temelju članka 17. stavka 13. i članka 60. stavka 10. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, broj 155/23.), ministar financija donosi

PRAVILNIK O SADRŽAJU PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA DUŽNIKA

Predmet

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se sadržaj procedure za rješavanje prigovora dužnika kojom se osigurava evidentiranje i obrada prigovora dužnika (u daljnjem tekstu: procedura za rješavanje prigovora dužnika).

Obveznici primjene

Članak 2.

Odredbe ovoga Pravilnika primjenjuju se na:

– imenovanog subjekta za pružanje usluga servisiranja kredita iz članka 12. stavka 2. podstavka 1. točke c) Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, broj 155/23., u daljnjem tekstu: Zakon);

– kupca drugog potraživanja ili njegovog zastupnika imenovanog u skladu s člankom 54. Zakona;

– pružatelja usluge servisiranja drugog potraživanja i izvoditelja usluge servisiranja drugog potraživanja u skladu sa Zakonom.

Pojmovi

Članak 3.

(1) Pojedini pojmovi koji se upotrebljavaju u ovom Pravilniku imaju značenje kako je uređeno Zakonom.

(2) Izrazi koji se rabe u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Donošenje procedure za rješavanje prigovora dužnika

Članak 4.

(1) Obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je donijeti proceduru za rješavanje prigovora dužnika kojom će osigurati pravedno i učinkovito upravljanje prigovorima dužnika i dužno je osigurati njezinu primjenu.

(2) Kako bi se omogućilo pravedno i objektivno utvrđivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora dužnika te prepoznavanje i otklanjanje mogućeg sukoba interesa, obveznik iz stavka 2. ovoga Pravilnika može uspostaviti funkciju upravljanja prigovorima.

Sadržaj procedura za rješavanje prigovora dužnika

Članak 5.

(1) Procedurom za rješavanje prigovora dužnika, obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je definirati postupke i aktivnosti svih uključenih u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika.

(2) Procedura za rješavanje prigovora dužnika donosi se u pisanom obliku i mora sadržavati najmanje:

– definicije pojmova mjerodavnih za njezinu primjenu

– opis podjele nadležnosti za rješavanje prigovora dužnika između pojedinih organizacijskih jedinica i podjele nadležnosti za postupanje s prigovorima dužnika unutar pojedine organizacijske jedinice, ako je primjenjivo

– način dostave, komunikacijske kanale (neposredno, poštom ili elektroničkim putem) i podatke koje će obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika tražiti od podnositelja prigovora radi postupanja po prigovoru

– način i rokove čuvanja prigovora, odgovora na prigovor i isprava dostavljenih od strane dužnika i poslanih dužniku od strane obveznika u postupku rješavanja prigovora

– opis načina evidentiranja prigovora dužnika, sadržaj evidencije o prigovorima dužnika i način vođenja te evidencije (po vrsti, složenosti, vremenu potrebnom za rješavanje i sl.)

– kriterije za razvrstavanje prigovora dužnika prema sadržaju, učestalosti i osnovanosti

– način obavještanja i rokove za obavještanje podnositelja prigovora o zaprimljenom prigovoru te očekivanom vremenu za rješavanje prigovora

– opis načina postupanja s prigovorom dužnika i rokove za obradu i rješavanje prigovora dužnika

– postupak pripreme odgovora na prigovor dužnika, sadržaj odgovora i informaciju o osnovanosti tog prigovora

– postupak kontrole rješavanja prigovora dužnika