

**USTANOVA ZA ZDRAVSTVENU
NJEGU U KUĆI**

ZAGREB, Harambašićeva 39

KLASA: 011-03/26-01/01
URBROJ: 251-759-01-26-10
Zagreb, 22. svibnja 2026.

Na temelju članka 32. Statuta Ustanove za zdravstvenu njegu u kući od 20. siječnja 2020. godine, ravnateljica Ustanove donosi sljedeću:

**PROCEDURU O PROVOĐENJU MJERA
NAPLATE DOSPJELIH NENAPLAĆENIH POTRAŽIVANJA**

Članak 1.

Ovom Procedurom propisuju se mjere naplate dospjelih, a nenaplaćenih potraživanja Ustanove za zdravstvenu njegu u kući (u daljnjem tekstu: Ustanova).

Članak 2.

Mjere ove Procedure odnose se na dospjela, a nenaplaćena sljedeća potraživanja:

- a) Potraživanja za otplatu stambenih kredita
- b) Potraživanja od korisnika usluga privatnog plaćanja zdravstvene njege i fizikalne terapije i rehabilitacije
- c) Potraživanja od korisnika usluga fizikalne terapije i rehabilitacije – za korisnike koji nemaju dopunsko osiguranje
- d) Potraživanja od osiguravajućih kuća – dopunsko osiguranje
- e) Potraživanja od radnika.

Članak 3.

Mjere naplate dospjelih, a nenaplaćenih potraživanja Ustanove su:

- Usmeni i/ili telefonski kontakt,
- pisana opomena,
- pisana opomena od strane odvjetnika Ustanove,
- pokretanje ovršnog postupka radi naplate dospjelog, a nenaplaćenog potraživanja.

Članak 4.

Knjigovođa-Konter, koji obavlja poslove fakturiranja u Ustanovi, na temelju izvješća salda po danima dospjeća kupaca, usmenim putem/telefonski kontaktira dužnika o dospjelom, a nenaplaćenom potraživanju najkasnije u roku od 30 dana od dana dospelosti potraživanja.

Knjigovođa-Konter sastavlja pisanu zabilježbu koja sadrži ime i prezime dužnika te datum kada je s njim obavio razgovor.

O razgovoru Knjigovođa-Konter, obavještava svog nadređenog, Voditelja računovodstveno-financijske službe, koji se onda parafira na pismenu zabilježbu koju je sastavio Knjigovođa-Konter.

Članak 5.

Knjigovođa-Konter koji obavlja poslove fakturiranja prati jesu li nakon usmenog kontakta naplaćena dospjela, a nenaplaćena potraživanja. Ako jesu, onda o tome obavještava Voditelja računovodstveno-financijske službe.

Ako nisu naplaćena dospjela, a nenaplaćena potraživanja niti nakon usmenog/telefonskog kontakta, Knjigovođa-Konter o tome obavještava Voditelja pravnih, kadrovskih i općih poslova.

Članak 6.

Ukoliko dospjela, a nenaplaćena potraživanja nisu podmirena niti nakon telefonskog razgovora, Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova upućuje dužnicima pisanu opomenu u kojoj će navesti iznos nenaplaćenog potraživanja, datum dospelosti te upozoriti ih na obvezu plaćanja dospjelog, a nenaplaćenog potraživanja i mogućnost pokretanja ovrhe.

Pisanu opomenu (preporučeno s povratnicom), Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova šalje najkasnije 60 dana od dana dospelosti potraživanja.

Ukoliko dospjelo, a nenaplaćeno potraživanje nije podmireno niti nakon pisane opomene podnesene od strane Voditelja pravnih, kadrovskih i općih poslova, Voditelj može preporučiti da odvjetnik Ustanove ponovno uputi pisanu opomenu u roku od 30 dana od dana slanja opomene, iz Službe pravnih, kadrovskih i općih poslova. O tome odlučuje Ravnatelj Ustanove.

Članak 7.

Knjigovođa-Konter koji obavlja poslove fakturiranja prati jesu li nakon pisane opomene naplaćena dospjela, a nenaplaćena potraživanja. O plaćanju ili neplaćanju dospjelih potraživanja obavještava Voditelja računovodstveno-financijske službe i Voditelja pravnih, kadrovskih i općih poslova, putem e-pošte u roku od 10 dana od dana slanje zadnje pisane opomene.

Članak 8.

Dužnik ima mogućnost podnijeti zahtjev za obročnu otplatu duga, ako se time poboljšava mogućnost naplate duga dužnika od kojega inače ne bi bilo moguće jednokratno naplatiti cjelokupni dug. Zahtjev za obročnu otplatu duga podnosi se putem pošte, ili na sljedeću adresu e-pošte: pisarnica@zdravstvena-njega.hr. Uz zahtjev za obročnu otplatu duga potrebno je priložiti obrazloženje i navesti prijedlog dinamike otplate. Zaprmljeni zahtjev proslijeđuje se Voditelju računovodstveno-financijske službe na daljnje postupanje te isti, uzimajući u obzir okolnosti svakog slučaja zasebno, predlaže Ravnatelju na odobrenje obročne otplate duga. O istom se sklapa pisani sporazum u kojem će se definirati stranke, iznos dospjelog, a nenaplaćenog duga, rokovi otplate i sl.

Ovaj sporazum na kraju potpisuju Ravnatelj Ustanove i dužnik, odnosno osoba koja ima dospjelo, a nenaplaćeno potraživanje.

Knjigovođa-Konter prati obročnu otplatu dužnika, ovlašten ga je telefonski ili putem e-pošte kontaktirati u slučaju potrebe te ga pismeno i usmeno upozoriti na obvezu redovite otplate duga. Ukoliko se dužnik ne pridržava utvrđene dinamike obročne otplate duga, pokreće se daljnji postupak prisilne naplate duga, propisan ovom Procedurom.

Članak 9.

Ukoliko dospjela, a nenaplaćena potraživanja nisu podmirena niti nakon pismene opomene, Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova o tome obavještava Ravnatelja Ustanove i predlaže Ravnatelju pokretanje ovrhe protiv dužnika.

Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova obavještava Ravnatelja o dospjelom, a nenaplaćenom potraživanju najkasnije u roku od 150 dana od dana dospelosti, putem e-pošte.

Ravnatelj Ustanove odlučuje o pokretanju ovršnog postupka prema dužnicima. Ravnatelj odlučuje hoće li ovršni postupak prema dužniku povjeriti vanjskim suradnicima (odvjetnicima) ili će isti pokrenuti. Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova. O pokretanju ovršnog postupka kao i načinu provedbe istog Ravnatelj donosi posebnu odluku.

Članak 10.

Iznimno, ako mjere naplate dospjelih, a nenaplaćenih potraživanja na kraju ne dovedu do naplate potraživanja zbog izvanrednih socijalno-ekonomskih okolnosti dužnika ili nekih drugih iznimnih okolnosti (zastarjelost potraživanja, neisplativost pokretanje ovršnog postupka), Ravnatelj Ustanove može predložiti Upravnom vijeću Ustanove donošenje odluke o djelomičnom ili potpunom otpisu duga. Uz prijedlog Ravnatelja, Upravnom vijeću se dostavlja ukupan iznos duga te pisano obrazloženje prijedloga. Upravno vijeće na prijedlog Ravnatelja odlučuje o otpisu duga (djelomično ili potpuno), odlukom.

Članak 11.

Svi zaposlenici Ustanove koji se spominju u ovoj Proceduri (Knjigovođa-Konter, Voditelj računovodstveno-financijske službe, Voditelj pravnih, kadrovskih i općih poslova) dužni su pridržavati se propisane procedure i rokova te obavljati svoje poslove sukladno Proceduri.

Odgovorni su Ravnatelju Ustanove za obavljanje svojih obveza i poštivanje rokova.

Članak 12.

Ova Procedura o provođenju mjera naplate dospjelih a nenaplaćenih potraživanja stupa na snagu danom donošenja te će biti objavljena na mrežnoj stranici Ustanove. Svaka promjena Procedure može biti isključivo u pisanom obliku i o istoj se obavještavaju svi zaposlenici Ustanove.

RAVNATELJICA USTANOVE
Andrea Miškulin, dr. med.
ZAGREB
1

