

Na osnovu člana 3, tačka 2, stav 10 Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju ili oduzimanje licence za obavljnje djelatnosti socijalne i dječije zaštite („Službeni list CG“, br. 27/13 i 1/15), člana 11 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici i člana 12 Statuta, Upravni odbor JU Centar za dnevni boravak djece sa smetnjama u razvoju i odraslih lica sa invaliditetom u Opštini Danilovgrad, radi objezbeđivanja kvalitetne usluge, na sjednici održanoj dana 25. 10. 2018. godine, donije je:

## PROCEDURU O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KORISNIKA

### **Svrha procedure**

Svrha procedure jeste da omogući zaštitu prava i interesa korisnika usluge dnevnog boravka u svim situacijama kada korisnik – dijete ili njegov roditelj/staratelj nije zadovoljan načinom i sadržajem pružanja usluge.

### **Područje primjene**

Procedura se primjenjuje radi zaštite prava korisnika i odnosi se na postupak koji korisnicima/roditeljima korisnika omogućava da izraze svoje nezadovoljstvo uslugom i zahtjevaju izmjenu postupaka i procedura pružaoca usluge. Procedura o pritužbama mora biti dostupna korisnicima i oglašena na mjestu dostupnom svim korisnicima i zaposlenima.

### **Definicije i osnovni pojmovi**

**Bezbjedno fizičko okruženje** – za potrebe ove procedure bezbjedno fizičko okruženje odnosi se na prilagođenost prostora standardima dostupnosti za osobe sa invaliditetom, osiguranje bezbjednih instalacija, opreme i neposrednog fizičkog okruženja u prostoru/lokaciji gdje se odvijaju aktivnosti, raspored i vrstu namještaja i druge osnovne opreme i postupke korišćenja potencijalno rizične opreme i materijala od strane korisnika.

**Neprilagođeno ponašanje** je socijalno neprihvatljivo ponašanje koje lako može eskalirati od početnih blažih vidova agresivnog i autoagresivnog ponašanja do ponašanja takvog intenziteta, učestalosti i trajanja koje ugrožava fizičku bezbjednost osobe ili drugih i dovodi ih u opasnost od povrede.

**Pritužba** je zakonski oblik reagovanja korisnika ili njegovih roditelja/staratelja na kvalitet pružanja usluge, što obuhvata pritužbu na sadržaj i način rada i odnos zaposlenih prema korisniku, kada korisnik ili roditelj/staratelj nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge.

**Podnosilac pritužbe** je osoba koja podnosi pritužbu. Podnosilac pritužbe može biti:

- Dijete - korisnik usluge
- roditelj/staratelj korisnika
- organ starateljstva
- značajna osoba za dijete/korisnika
- dijete i roditelj/staratelj djeteta/korisnika koje se nalazi na listi čekanja.

### **Ovlašćenja i odgovornosti**

Za primjenu procedure neophodno je definisati ovlašćenja i odgovornosti, kao i nivoe odgovornosti za određenu aktivnost tokom obezbjeđivanja uslova za bezbjednost korisnika.

Ovlašćenja i odgovornosti zaposlenih – stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika, dati su u odgovarajućim aktima pružaoca usluge.

***Nivoi odgovornosti u smislu obezbjeđenja poštovanja procedure su sljedeći:***

Primarna odgovornost (O) ili odgovornost odlučivanja i obezbjeđivanja realizacije aktivnosti. Ovu odgovornost ima zaposleni kome je dodijeljen proces ili aktivnost.

Sekundarna odgovornost (S) ili odgovornost za učestvovanje u aktivnosti i procesu. Imaju je članovi koji realizuju dodijeljenu aktivnost ili proces.

Informativnu odgovornost (I) imaju rukovodioci na višoj hijerarhijskoj ljestvici od one kojoj je dodijeljena aktivnost ili proces, a koji treba da prate realizaciju aktivnosti ili procesa.

### **Legenda oznaka za tabelu odgovornosti**

Legenda oznaka za tabelu odgovornosti sadrži oznake nivoa odgovornosti i pozicije zaposlenih kod pružaoca usluge **O**

– primarna odgovornost/odlučivanje

**S** – sekundarna odgovornost/učestvovanje

**I** – informativna odgovornost

**D** – direktor

**RT** – rukovodilac stručnog tima

**OD** – stručni radnik zadužen za rad s konkretnim korisnikom – odgovorni stručni radnik

**OG** – stručni radnik zadužen za grupu

**S** – stručni radnik

**SS** – stručni saradnik

**SM** – medicinska sestra saradnik

**SF** – fizioterapeut saradnik

**SN** – negovateljica saradnik

**V** – vozač

**DO** – domar

**OS** – osoba odgovorna za određeni posao na osnovu akta o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji **R**  
– roditelj/staratelj

**UO** – upravni odbor

**NL** – neovlašćena osoba, neovlašćeno lice

**SR** – stručni radnik A

– administracija

**P** – podnosilac pritužbe

### **Veze s drugim dokumentima pružaoca usluge**

1. Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta
2. Program rada pružaoca usluge
3. Godišnji plan rada pružaoca usluge
4. Stručna uputstva
5. Procedura o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od samopovređivanja, povređivanja i nanošenja materijalne štete
6. Procedura o nadzoru pri obavljanju dnevnih aktivnosti, ulasku i izlasku korisnika

## OPIS PROCEDURE

Procedura definiše osnovne postupke kojima se omogućava ostvarivanje prava korisnika na reagovanje ukoliko korisnik ili njegov roditelj/staratelj nijesu zadovoljni kvalitetom pružene usluge. Procedura definiše postupak podnošenja pritužbe, rokove za rješavanje po pritužbi i postupak podnošenja pritužbe drugostepenom organu ovlašćenom za postupanje po pritužbama korisnika, odnosno njegovih roditelja/staratelja.

<b>Područje primjene: podnošenje i odlučivanje po pritužbi</b>				
<b>Redosli jed Aktiv</b>	<b>Opis aktivnosti</b>	<b>Nivoi odgovornosti</b>		
		<b>Pozicija</b>		
		<b>O</b>	<b>S</b>	<b>I</b>
<b>1.</b>	Pružalac usluge dužan je da korisnika i roditelja/staratelja, i značajne osobe za korisnika, prilikom uvođenja u korišćenje usluge informiše o pravu na pritužbu, o postupku ostvarivanja prava, kao i o potrebnoj dokumentaciji.	<b>RT OD</b>	/	<b>D</b>
<b>2.</b>	Procedura za ostvarivanje prava na pritužbu, sačinjena je tako da korisnik i roditelj/staratelj mogu da je razumiju, istaknuta je na vidnom mjestu i zaštićena od oštećenja.	<b>RT</b>	<b>SR</b>	<b>D</b>
<b>3.</b>	Roditelj/staratelj korisnika i korisnik imaju pravo da podnesu pritužbu usmenim putem ili u pisanoj formi.	<b>R D</b>	/	<b>D</b>
<b>4.</b>	<b>Podnošenje pritužbe u usmenoj formi</b>			
4/1	Pritužba usmenim putem podnosi se rukovodiocu stručnog tima, stručnom radniku u slučaju odsustva rukovodioca ili ovlašćenom licu pružaoca usluge.	<b>NL</b>	<b>RT SR</b>	<b>D</b>

4/2	Stručni radnik koji je primio prijavu sačinjava službenu bilješku o primljenoj prijavi, u skladu sa sadržajem prijave koja bi se podnijela u pisanoj formi, u toku dana kad je prijavu primio i dostavlja je administrativnoj službi na zavođenje.	<b>SR</b>	<b>A</b>	<b>RT D</b>
<b>5.</b>	<b>Podnošenje pritužbe u pisanoj formi</b>			
5/1	Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi može podnijeti u vidu pisanog podneska ili putem elektronske pošte, ili upisom u knjigu utisaka pružaoca usluge.	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>RT D</b>
5/2	Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi podnosi na obrascu PK koji je sastavni dio ove procedure.	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>RT D</b>
5/3	Kada je pritužba upisana u knjigu utisaka pružaoca usluge, rukovodilac stručnog tima dužan je da na osnovu zapisa sačini službenu bješku analogno postupku po usmenoj prijavi.	<b>RT</b>	<b>A</b>	<b>RT D</b>
<b>6.</b>	<b>Postupak nakon prijema pritužbe, odnosno zavođenja pritužbe</b>			
6/1	Administrativni radnik zadužen za rukovanje poštom, zavedenu prijavu prosljeđuje odgovornoj osobi pružaoca usluge ili drugoj osobi koju je odgovorna osoba ovlastila za prijem pritužbi.	<b>A</b>	<b>/</b>	<b>D</b>
6/2	Osoba odgovorna za postupanje po pritužbi razmatra navode u pritužbi i prikuplja potrebne informacije o situaciji na koju se pritužba odnosi.	<b>D</b>	<b>RT Z</b>	<b>D UO</b>
6/3	Osoba odgovorna za postupanje po pritužbi razmatra navode u pritužbi, prikuplja potrebne informacije o situaciji na koju se pritužba odnosi i obavlja razgovore sa zaposlenim na koga se pritužba odnosi (ako je pritužba usmjerena na konkretnog zaposlenog) i drugim relevantnim stručnjacima u vezi sa sadržajem pritužbe.	<b>D</b>	<b>RT</b>	<b>UO</b>
6/4	Odgovorna osoba donosi odluku po pritužbi u skladu sa zakonskim propisima, koja se sačinjava u pisanoj formi.	<b>D</b>		<b>UO</b>
6/5	Odluka mora biti obrazložena, a ukoliko se usvaja, u pritužbi se moraju navesti mjere koje će pružalac usluge preduzeti radi otklanjanja propusta na koje pritužba ukazuje i disciplinske mjere prema zaposlenom usljed čijeg propusta je pružena neadekvatna usluga.	<b>D</b>	<b>RT</b>	<b>UO</b>
<b>7.</b>	<b>Drugostepeni postupak po podnijetoj pritužbi</b>			

7/1	U roku od osam dana od prijema odluke po podnijetoj prijavi, podnosilac pritužbe može, ako je nezadovoljan odlukom, podnijeti žalbu organu državne uprave, odnosno lokalne samouprave/nadležnom za poslove socijalne zaštite.	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>D</b> <b>RT</b>
-----	---	----------	----------	-----------------------