

Na osnovu člana člana 12 Statuta JU "Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju" Budva a u vezi sa članom 3 stav 2 tačka 13 Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju ili oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječije zaštite („Službeni list CG“, br. 27/13 i 1/15), Upravni odbor donosi:

## **PROCEDURU o postupanju po pritužbama korisnika**

### **Svrha procedure**

Svrha procedure jeste da omogući zaštitu prava i interesa korisnika usluge dnevnog boravka u svim situacijama kad korisnik 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 s 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.

**Neprikladno 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, kad korisnik ili roditelj/staratelj nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge.

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

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

### **Ovlašćenja i odgovornosti**

Za primjenu procedure neophodno je definisati ovlašćenja i odgovornosti, i nivoe odgovornosti za određenu aktivnost tokom obezbjeđivanja usluga 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 za korisnika

**OG** – stručni radnik zadužen za grupu

**SR** – stručni radnik

- SS – stručni saradnik
- SM – medicinska sestra saradnik
- F – fizioterapeut
- SN – njegovateljica saradnik
- S - 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
- A – administracija
- P – podnosioc 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 povređivanja, samopovređivanja 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 i rokove za rješavanje po pritužbi i postupak podnošenja pritužbe drugostepenom organu ovlašćenom za postupanje po pritužbama korisnika, odnosno njegovih roditelja/staratelja.



Redoslijed Aktiv		Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti		
			O	S	I
1.		Pružalac usluge dužan je da korisnika i roditelja/staratelja, i za korisnika značajne osobe prilikom uvođenja u korišćenje usluge informiše o pravu na pritužbu i o postupku ostvarivanja prava, i o potrebnoj dokumentaciji.	RT	/	D
2.		Procedura za ostvarivanje prava na pritužbu, sačinjena tako da korisnik i roditelj/staratelj mogu da je razumiju, istaknuta je na vidnom mjestu i zaštićena od oštećenja.	D	RT	/
3.		Roditelj/staratelj korisnika i korisnik imaju pravo da podnesu pritužbu usmenim putem ili u pisanoj formi.	R D	/	D
5.		<b>Podnošenje pritužbe u usmenoj formi</b>			
4/1		Pritužba usmenim putem podnosi se rukovodiocu stručnog tima pružaoca usluge.	NL	RT	D
4/2		Rukovodilac stručnog tima 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.	RT	A	D
6.		<b>Podnošenje pritužbe u pisanoj formi</b>			
6/1		Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi može podnijeti u vidu pisanog podneska ili putem elektronske pošte, ili upisom u knjigu utisaka pružaoca usluge.	P	A	RT D
6/2		Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi podnosi na obrascu PK koji je sastavni dio ove procedure.	P	A	RT D
6/3		Kada je pritužba upisana u knjizi utisaka pružaoca usluge, rukovodilac stručnog tima dužan je da na osnovu zapisa sačini službenu bilješku analognu postupku po usmenoj prijavi.	RT	A	RT D
7.		<b>Postupak nakon prijema pritužbe, odnosno zavođenja pritužbe</b>			
7/1		Administrativni radnik zadužen za rukovanje poštom zavedenu prijavu proslijedi odgovornoj osobi pružaoca usluge ili drugoj osobi koju je odgovorna osoba ovlastila za prijem pritužbi.	A	/	D

7/2	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</b>	<b>D</b>
7/3	Osoba odgovorna za postupanje po pritužbi razmatra navode u pritužbi i 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>
7/4	Odgovorna osoba donosi odluku po pritužbi u skladu sa zakonskim propisima, koja se sačinjava u pisanoj formi.	<b>D</b>		<b>UO</b>
7/5	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 zaposlenim usljed čijeg propusta je pružena neadekvatna usluga.	<b>D</b>	<b>RT</b>	<b>UO</b>
<b>8.</b>	<b>Drugostepeni postupak po podnijetoj pritužbi</b>			
8/1	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>

U Budvi, 09.04.2019. godine.

Broj: 103

**PREDSJEDNICA UPRAVNOG ODBORA**



Mira Babović