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.

Definicje 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.

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, 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 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 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 – 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 sprječavnja korisnika od povređivanja, samopovređivnja 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.

Područje primjene: podnošenje i odlučivanje po pritužbi				
Redoslj ed Aktiv	**Opis aktivnosti**	**Nivoi odgovornosti Pozicija**		
		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.	**Podnošenje pritužbe u usmenoj formi**			
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.	**Podnošenje pritužbe u pisanoj formi**			
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 biješku analogno postupku po usmenoj prijavi.	**RT**	**A**	**RT D**
7.	**Postupak nakon prijema pritužbe, odnosno zavođenja pritužbe**			
7/1	Administrativni radnik zadužen za rukovanje poštom zavedenu prijavu prosljeđuje odgovornoj osobi pružaoca usluge ili drugoj osobi koju je odgovorna osoba ovlastila za prijem pritužbi.	**A**	**/**	**D**

7/2	Osoba odgovorna za postupanje po pritužbi razmatra navode u pritužbi i prikuplja potrebne informacije o situaciji na kojų se pritužba odnosi.	**D**	**RT Z**	**D UO**
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.	**D**	**RT**	**UO**
7/4	Odgovorna osoba donosi odluku po pritužbi u skladu sa zakonskim propisima, koja se sačinjava u pisanoj formi.	**D**		**UO**
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.	**D**	**RT**	**UO**
8.	**Drugostepeni postupak po podnijetoj pritužbi**			
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.	**P**	**A**	**D RT**

U Budvi, 09.04.2019. godine.
Broj: 103

PREDSJEDNICA UPRAVNOG ODBORA

Mira Babović