

Na osnovu člana 3 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), člana 11 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici i člana 27 Statuta JU Dnevni centar za djecu sa smetnjama u razvoju i osobe sa invaliditetom - Nikšić, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog centra, 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 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.

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, 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 – njegovateljica 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 ovlaštenom za postupanje po pritužbama korisnika, odnosno njegovih roditelja/staratelja.

Područje primjene: podnošenje i odlučivanje po pritužbi				
Redosli jed Aktiv	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti		
		Pozicija		
		O	S	I
1.	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.	RT OD	/	D
2.	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.	RT	SR	D
3.	Roditelj/staratelj korisnika i korisnik imaju pravo da podnesu pritužbu usmenim putem ili u pisanoj formi.	R D	/	D
4.	Podnošenje pritužbe u usmenoj formi			
4/1	Pritužba usmenim putem podnosi se rukovodiocu stručnog tima, stručnom radniku u slučaju odsustva rukovodioca ili ovlaštenom licu pružaoca usluge.	NL	RT SR	D
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.	SR	A	RT D
5.	Podnošenje pritužbe u pisanoj formi			
5/1	Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi može podnijeti u vidu pisanog podneska ili putem	P	A	RT

	elektronske pošte, ili upisom u knjigu utisaka pružaoca usluge.			D
5/2	Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi podnosi na obrascu PK koji je sastavni dio ove procedure.	P	A	RT D
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.	RT	A	RT D
6.	Postupak nakon prijema pritužbe, odnosno zavođenja pritužbe			
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.	A	/	D
6/2	Osoba odgovorna za postupanje po pritužbi razmatra navode u pritužbi i prikuplja potrebne informacije o situaciji na koju se pritužba odnosi.	D	RT Z	D UO
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.	D	RT	UO
6/4	Odgovorna osoba donosi odluku po pritužbi u skladu sa zakonskim propisima, koja se sačinjava u pisanoj formi.	D		UO
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.	D	RT	UO
7.	Drugostepeni postupak po podnijetoj pritužbi			
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.	P	A	D RT