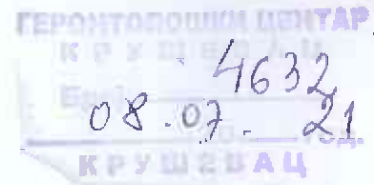




РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР КРУШЕВАЦ
КОСОВСКА 116, 37000 КРУШЕВАЦ



На основу члана 5. Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите („Сл. гласник РС“ бр. 42/2013) и члана 27. Статута Геронтолошког центра Крушевац, директор доноси:

ПРОЦЕДУРУ О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА

Садржина Процедуре

Члан 1.

Овом Процедуром уређују се права корисника Установе Геронтолошки центар Крушевац на подношење притужби на квалитет рада, пружене услуге, поступком или понашањем запослених у Установи или других корисника услуге смештаја, начин поступања, одговорна лица, рокове за решавање по жалбама и притужбама корисника, санкције за непоступање по Одлуци о приговору или притужби, обавеза обавештавања корисника о исходу, као и друге околности од значаја за сам поступак подношења и решавање о приговору или притужби.

Права корисника

Члан 2.

Корисници Установе имају право на информације, право на учешће у доношењу одлука, право на избор услуга, право на поверљивост података, право на приватност, право на притужбу и право заштите од свих видова дискриминације.

Притужбе и приговори корисника

Члан 3.

Корисник, његов законски заступник или старатељ, уколико нису задовољни квалитетом рада, пружене услуге, имају право да поднесу притужбу у усменој или писаној форми.

Право на притужбу лица из става 1. имају ако:

- услуга није пружена;
- нису задовољни квалитетом пружених услуга;
- кад су повређена права корисника радом и понашањем запослених у процесу пружања услуге;
- као и када су незадовољни понашањем других корисника или одређеном ситуацијом.

Начин подношења притужбе

Члан 4.

Писмену жалбу могу поднети у кутији која је наменски постављена за жалбе и притужбе корисника по објектима.



Све притужбе и жалбе уложене на овај начин сматрају се усменим притужбама.

Усмено корисници се могу обратити стручним радницима, свим запосленим радницима, који има обавезу да о истој сачини белешку и проследи је правнику Установе.

Притужба у писаној форми подноси се правнику установе и без одлагања доставља директору.

Поступања по притужбама

Члан 5.

Директор ће у зависности од врсте притужбе издати налог стручном раднику или правнику да пажљиво саслуша корисника законског заступника или старатеља и утврди релевантно чињенично стање.

Приликом утврђивања чињеничног стања непоходно је обавити разговор са свим запосленима чији је рад или понашање у непосредној вези са притужбом или приговором.

Члан 6.

Запослени против кога је уложена притужба, по налогу директора, дужан је да у року од 5 (пет) дана од дана пријема обавештења сачини и достави писмену изјаву о датом догађају правнику установе или директору.

Члан 7.

Директор може формирати комисију за поступање по притужби или одлучивање поверити стручном тиму, правнику или стручном раднику.

Одлуком притужба може бити усвојена делимично или у целости или одбијена као неоснована.

Члан 8.

Одговор на притужбу се доставља у року од 30 дана од дана пријема притужбе на разумљив и приступачан начин у зависности од психофизичког статуса корисника.

Одлука мора бити образложена са свим разлозима за њено усвајање или одбијање.

Уколико је притужба усвојена у одлуци се морају навести мере и поступци ради отклањања пропуста на које се указује притужбом, као и предузете мере дисциплинске одговорности запосленог чијим је чињењем или нечињењем повређено неко од права корисника код пружања услуге.

Члан 9.

По усвојеној притужби се може покренути дисциплински или други поступак. Код лакше повреде радне обавезе изриче се упозорење запосленом, а у случају тежих повреда може бити изречена мера:

1. удаљавање са посла без накнаде зараде;
2. новчана казна;
3. опомена са најавом отказа и отказ уговора о раду.

Члан 10.

Ако је корисник поднео притужбу да је запослени учинио радње према њему или



другом кориснику, које су забрањене Правилником о забрањеним поступањима запослених у социјалној заштити („Службени гласник“ РС бр. 8/2012) или је поступање запосленог супротно одредбама којима се уређује социјална заштита, радња се сматра повредом радне обавезе у смислу Закона о раду. Код одлучивања о мерама које ће бити предузете против запосленог обавезно се формира трочлана комисија чији члан је представник репрезентативног синдиката.

За случај да се утврди да у понашању запосленог има и елемената кривичног дела подноси се кривична пријава.

Члан 11.

Ако притужбу поднесе корисник против другог корисника (непоштовање кућног реда, вербално или физичко малтретирање, ситнија крађа, шиканирање), било ком запосленом, запослени је у обавези да обавести стручног радника Установе и директора.

Члан 12.

Стручни радник кроз разговор и применом саветодавних метода, уважавајући притужбе, решава настали проблем. Ако процени да је потребно обавештава и Савет корисника, да посредовањем решити конфликт.

Члан 13.

Усмене и писмене притужбе на квалитет хране, решава Стручни тим, Савет корисника и шеф кухиње, у разговору са кухињским особљем.

Одлуком се налаже отклањање недостатака из притужбе која се односи на квалитет оброка, сервирање, количину и др. О мерама које ће бити предузете писмено се обавештава директор и даје се обавештење о притужби лицу, које је поднело притужбу.

Члан 14.

Радни терапеут на сваких петнаест дана прегледа кутију за притужбе и жалбе, прави извештај и доставља га стручном тиму у писменом облику, ради разматрања и одлучивања по приспелим притужбама.

Само на захтев подносиоца усмене притужбе обавезно се доноси образложена одлука у писменој форми и доставља кориснику.

Члан 15.

Одлука се доставља подносиоцу притужбе одмах по доношењу исте.

Уколико корисник није задовољан предузетим мерама, заштиту својих права може затражити и од Центра за социјални рад као упутног органа или се обратити Министарству надлежног за послове социјалне заштите.

Члан 16.

Корисник који је поднео притужбу не сме да због тога трпи било какве последице.

Члан 17.

Процедура о поступању по притужбама корисника објављује се на огласној табли Установе, како би се корисници, законски заступници или староци упознали са њом и ступа на снагу наредног дана од дана објављивања.



В.Д.ДИРЕКТОРА
Јелена Мијаиловић
дипл.економиста



Jelena Mijailovic