

Република Србија – Установа социјалне заштите
ГЕРОНТОЛОШКИ ЦЕНТАР МАТАРУШКА БАЊА
36201 Матарушка Бања, ул. Драгутина Гвозденовића 53
Телефон 036/-5411-144/ факс 036-5411-242
Е /mail / mbanjagc.ust@minrzs.gov.rs

**ПРОЦЕДУРА О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА И
ЖАЛБАМА КОРИСНИКА
У ГЕРОНТОЛОШКОМ ЦЕНТРУ МАТАРУШКА БАЊА**

Матарушка Бања, 21.03.2023. године

На основу Статута Геронтолошког центра Матарушка Бања, а сходно чл. 5. Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите, директор доноси:

ПРОЦЕДУРА ПОСТУПАЊА ПО ПРИТУЖБАМА И ЖАЛБАМА КОРИСНИКА

Сврха процедуре:

Уређује права корисника за подношење притужби на квалитет пружених услуга и рад запослених.

Област примене:

Процедура се примењује према свим корисницима на смештају.

Одговорност:

За успостављање ове процедуре одговоран је Стручни тим установе.

Процедуру извршавају сви запослени у Установи.

Веза са другим документима:

Закон о социјалној заштити, Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите.

Члан 1.

Овом процедуром Установа уређује начин поступања, одговорна лица и рокове за решавање по притужбама корисника. Корисник, његов законски заступник или старатељ, уколико нису задовољни квалитетом пружене услуге, конкретним догађајем или ситуацијом, имају право да поднесу притужбу у усменој или писменој форми. Притужба може да се односи на квалитет услуге или на рад запослених.

Члан 2.

Циљ процедуре је активно укључивање корисника у унапређење квалитета услуга које се пружају у Установи.

Члан 3.

Процедуром се дефинише:

- поступак подношења тужбе
- рокови подношења тужбе
- рокови у којима се решава по тужби
- другостепени орган којем се корисник обраћа, уколико није задовољан поступањем по притужби
- санкције које се могу применити за непоступање у складу са одлуком о притужби
- обавеза обавештавања корисника о исходу поступања по његовој притужби
- и друге околности од значаја за поступак подношења и решавања притужби

Процедура о притужбама мора бити доступна корисницима и оглашена на месту доступном свим корисницима и запосленима.

Члан 4.

Корисник притужбу може изнети:

-у усменој форми и може се поднети било ком стручном раднику или запосленом.

Прималац усмене притужбе обавезан је да о истој сачини белешку и проследи је лицу одређеном за поступање по притужби – правнику.

-у писаној форми, са потписом и доставити је правнику

-у писменој форми – анонимно, тада се притужба убацује у „сандуче за притужбе“, које се налази у холу Установе

Сандуче се отвара једном седмично и уколико има притужби исте се достављају правнику.

Јавно на састанцима са корисницима, који се одржавају најмање једном месечно а по потреби може и чешће.

Члан 5.

Правник по пријему притужбе утврђује све релевантне чињенице у вези навода из притужбе и обавља разговор са свим запосленима или корисницима услуге који се непосредно везују за наводе из притужбе.

Члан 6.

Уколико су предмет притужбе одређени поступци или недолична понашања неог од запослених, запослени се у писаној форми обавештава о предмету притужбе уз обавезу да се у року од три дана изјасни на наводе притужбе и своју изјаву достави правнику.

Члан 7.

Након утврђеног чињеничног стања, правник притужбу корисника заједно са прикупљеним доказима (изјавама запослених, других корисника) доставља Стручном тиму Установе, који исту разматра и доноси одлуку.

Члан 8.

Стручни тим може донети одлуку којом се притужба корисника: усваја у целости, делимично, или се одбацује као неоснована.

Одлука мора бити образложена, са наведеним разлозима за усвајање или одбацивање.

Уколико је притужба усвојена, у Одлуци се морају навести мере и поступци ради отклањања пропуста на које се притужбом указује, као и предузете мере за одговорности запосленог чијим је чињењем или нечињењем пружена неадекватна или неквалитетна услуга кориснику, у складу с општим актима Установе.

Члан 9.

Притужбе које би могле да унапреде квалитет пружања услуга, Стручни тим прослеђује директору установе.

Члан 10.

Рок за доношење одлуке о притужби је 15 дана од дана пријема притужбе.
Одлука се доставља подносиоцу притужбе одмах по доношењу.

Члан 11.

Уколико подносилац притужбе није задовољан одлуком, може у року од 8 дана од дана пријема поднети притужбу директору Установе, који о истој одлучује у року од 8 дана по пријему.

Члан 12.

Уколико корисник није задовољан одлуком директора, притужбу на исту може поднети ресорном Министарству у року од 15 дана од дана пријема исте.

Члан 13.

По усменој притужби поступа се исто као и када је у питању писана притужба. Након утврђеног чињеничног стања по усменој притужби подносилац притужбе се обавештава у усменој форми о утврђеним чињеницама и предузетим мерама.

На захтев подносиоца усмене притужбе, Стручни тим је у обавези да донесе у писаној форми образложену одлуку коју доставља подносиоцу притужбе.

Члан 14.

У случају да је незадовољан одлуком Стручног тима, корисник који је поднео усмену притужбу може поступити у складу са тачкама 11.и12. ове Процедуре.

Члан 15.

Процедура о поступању по притужбама мора бити доступна корисницима и објављује се на огласној табли Установе.

В.Д. ДИРЕКТОРА



Valentina Ristović
Валентина Ристовић, сци.дипл. андрагог