

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АП ВОЈВОДИНА
ДОМ ЗА ДУШЕВНО ОБОЛЕЛА ЛИЦА „ЧУРУГ“
БРОЈ : 01- 419/16
ДАНА : 17.05.2016.
Чуруг, Краља Петра Првог број 1
ПИБ : 100227763, Матични број : 08082235
Тел./факс 021/834-096, е mail domcurug21@gmail.com

На основу члана 32.Статута Дома за душевно оболела лица „Чуруг“, Директор Дома
доноси

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА

ДОМ ЗА ДУШЕВНО ОБОЛЕЛА ЛИЦА „ЧУРУГ“

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником нормира се правко корисника Дома за душевно оболела лица „Чуруг“ (у даљем тексту : Дом) да поднесе притужбу везану за квалитет и квантитет пружене услуге у Дому.

Члан 2.

Правилник такође уређује и процедуру отклањања последица догађаја који су узроковали оправдану притужбу корисника, у циљу поштовања воље и жеље корисника, као и у циљу унапређења стандарда услуга у свим случајевима када је то могуће.

ОВЛАШЋЕНИ ПОДНОСИЛАЦ ПРИТУЖБЕ

Члан 3.

Притужбу може поднети корисник услуге, сродник и старатељ корисника, као и запослени у Дому.

ПРЕДМЕТ ПРИТУЖБЕ

Члан 4.

Предмет притужбе може бити незадовољство било којом радњом, чињењем или нечињењем из области :

- Осветљености и температуре просторија
- Припадности, то јест распоређености на боравак у одређеном павиљону, соби или јединици становања уз подршку
- Припадности групи корисника
- Подела награда или џепарца
- Опште и личне хигијене
- Начина коришћења слободног времена
- Располагања лични стварима
- Одлазака на викенд или у посету сродницима
- Квалитет и квантитет одеће и обуће
- Квалитет и квантитет хране и др.
- Понашање и односом запослених према корисницима

НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПОСТУПАЊА ПО ПРИТУЖБИ

Члан 5.

Незадовољно лице притужбу може поднети усмено или писмено, при чему се иста, уколико је примљена писмено, заводи у деловодни протокол Дома и доставља социјалном раднику. Притужба се може поднети сваком запосленом у Дому. О примљеној усменој притужби, запослени коме је иста изјављена, обавештава социјалног радника или другог стручног радника у Дому и исту му саопштава и преноси у присуству корисника који је притужбу упутио.

О поднетој притужби, уколико је изјављена усмено, сачињава се службена белешка, заводи се у деловодни протокол Дома и доставља социјалном раднику Дома.

Притужба се може поднети и убацивањем у сандучић за примедбе и сугестије, чију садржину једанпут недељно проверава социјални радник. Уколико у истом затекне притужбу поднету од стране овлашћеног лица, са истом се поступа као са усмено поднетом притужбом.

Сродник или старатељ корисника притужбу може поднети упућивањем исте социјалном раднику путем телефона усмено, смс-ом и путем е-маила, а са истом се поступа као са усмено поднетом притужбом.

Члан 6.

Социјални радник коме је доказ о поднетој притужби у писаном облику достављен, са истом упознаје Стручни тим Дома.

Стручни тим разматра поднету притужбу и исту може уважити као основану или одбити као неосновану.

Чланови Стручног тима по потреби могу притужбу употпунити прибављањем следећих доказа : разговора са запосленима у Дому, са другим корисницима, непосредним увидом у предмет притужбе наведен у члану 4. овог Правилника.

Члан 7.

Рок за поступање по притужби је 7 дана од дана пријема исте.

Члан 8.

На основу мишљења и спроведеног поступка Стручног тима, Директор Дома доноси одлуку по поднетој притужби. Одлуком се притужба одбија или усваја, уз сачињавање образложења разлога који су утицали на доношење позитивне или негативне одлуке, као и поуке о правном леку-правом приговора незадовољног подносиоца притужбе другостепеном органу.

Члан 9.

Писани отправак одлуке доставља се Стручном тиму. Социјални или други стручни радник Дома упознаје подносиоца притужбе са донетом одлуком без одлагања.

У исто време образлаже му и разлоге који су утицали на доношење позитивне или негативне одлуке по поднетој притужби.

ПОСТУПАЊЕ КАДА ЈЕ ПРИТУЖБА ОСНОВАНА

Члан 10.

Уколико се по поднетој притужби донесе одлука којом се иста усваја, уз одлуку је неопходно донети и програм мера отклањања последица догађаја који су узроковали оправдану притужбу корисника, у циљу поштовања воље и жеље корисника, као и у циљу унапређења стандарда услуга.

Програм мера сачињава Стручни тим у сарадњи са Директором Дома.

Члан 11.

Програм мера може садржати мере чијом се једнократном применом одмах отклањају узроци незадовољста и подношења притужбе, а може садржати и мере које се не могу одмах применити из разлога непостојања материјалних, грађевинских, кадровских или других услова, при чему се за примену тих мера у Програму мера одређује дужи временски рок испуњења, у складу са испуњењем услова од којих исте зависе.

Члан 12.

Уколико се након усвојене притужбе установи да је за подношење исте одговоран запослени у Дому, исти ће се позвати на одговорност у складу са прописима који уређују радне односе.

Члан 13.

Уколико Стручни тим утврди да је поднета притужба оправдана, те да су радње које су узроковале подношење притужбе такве да директно утичу на здравље и безбедност корисника, Стручни тим без одлагања, а у сарадњи са директором установе, непосредно приступа отклањању узрока и радњи ове природе.

У овом случају не примењује се уобичајена процедура пријема, завођења, поступања, и обавештавања подносица, јер поступање по притужба не трпи бико какво губљење времена или одлагање.

ДВОСТЕПЕНОСТ У РЕШАВАЊУ ПО ПОДНЕТОЈ ПРИТУЖБИ

Члан 14.

Поуком о правном леку подносилац притужбе се обавештава да, уколико је незадовољан донетом одлуком, на исту може изјавити приговор у року од 8 дана од пријема Одлуке Министарству рада, запошљавања и социјалне политике.

СТУПАЊЕ НА СНАГУ

Члан 15.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења и има се објавити на огласној табли Дома.

ДИРЕКТОР ДОМА

Мирко Јанкелић, дипл.социјални радник
