

Бр. 1120
22.03. 20016. год.
ЈАБУКА

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АП ВОЈВОДИНА
ДОМ ЗА ЛОМР „СРЦЕ У ЈАБУЦИ“
ЈАБУКА, ЈНА 45

Број: 1120
Датум: 22.03.2016.

На основу члана 5. Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите („Сл.гласник РС“ бр.42/13 и члана 55. Статута установе за смештај одраслих и старијих лица- Дом за ЛОМР „Срце у јабуци“ из Јабукe директор доноси:

ПРОЦЕДУРЕ ЗА ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА

Тачка 1.

Овим процедурама уређује се поступање по притужбама и жалбама корисника Дома за ЛОМР „Срце у јабуци“ Јабука (у даљем тексту: Дом).

Тачка 2.

Корисник, његов законски заступник или старатељ, уколико нису задовољни пруженом услугом, квалитетом услуге или одређеним догађајем/ситуацијом, имају право да поднесу притужбу у усменој и писменој форми.

Тачка 3.

Притужба у усменој форми подноси се било ком стручном раднику или запосленом. Прималац притужбе обавезан је о истој сачинити белешку и проследити је лицу одређеном за поступање по притужбама-директору
Притужба се у писменој форми подноси директору.

Тачка 4.

По пријему притужбе директор ће утврдити све релевантне чињенице о истој, и у сарадњи са руководиоцем Службе за васпитно-образовни и производни рад обавиће разговор са свим радницима чији је рад непосредно везан за притужбу, као и корисницима услуге који се непосредно везују за наводе из притужбе.

Тачка 5.

Уколико се притужба односи на недоличне поступке или понашање запосленог, исти се у писаној форми обавештава о предмету притужбе уз обавезу да се у року од три дана од дана пријема обавештења у писменој форми изјасни о истом.

Тачка 6.

Након утврђеног чињеничног стања директор ће у року од 15 дана донети одлуку по притужби. Одлука мора бити образложена са свим разлозима за њено усвајање у целости, делимично или одбијање притужбе као неосноване.

Тачка 7.

Уколико је притужба усвојена у одлуци се морају навести мере и поступци ради отклањања пропуста на које се притужбом указује, као и предузете мере дисциплинске одговорности радника чијим је чињењем или нечињењем пружена неадекватна услуга или некавалитетна услуга.

Тачка 8.

Одлука о усвајању или одбијању као неосноване доставља се подносиоцу одмах по доношењу исте.

Тачка 9.

Подносилац притужбе који је незадовољан одлуком може поднети притужбу надлежној организационој јединици министарства надлежног за социјална питања у року од 8 дана од дана пријема исте.

Тачка 10.

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

Тачка 11.

Назахтев подносиоца усмене притужбе директор је у обавези да донесе у писаној форми образложену одлуку коју доставља подносиоцу притужбе.

Тачка 12.

Притужба уписана у књизи утисака сматра се усменом притужбом.

Тачка 13.

Процедура о поступању по притужбама доступна је корисницима и објављује се на огласној табли Дома.

Директор



Кисин Милан, дипл. правник