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 9 Statuta JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju - Podgorica, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog boravka za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju, 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 kad korisnik 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 zapošljenima.

**Definicje i osnovni pojmovi**

***Bezbjedno fizičko okruženje –*** za potrebe ove procedure bezbjedno fizičko okruženje odnosi se na prilagođenost prostora standardima dostupnosti za osobe s 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.

***Neprilagođeno 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 zapošljenih prema korisniku, kad korisnik ili roditelj/staratelj nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge.

***Podnosilac pritužbe*** je osoba koja podnosi pritužbu. Podnosilac pritužbe može biti:

* korisnik usluge
* roditelj/staratelj korisnika
* organ starateljstva
* značajna osoba za korisnika
* korisnik i roditelj/staratelj korisnika koje se nalazi na listi čekanja.

**Ovlašćenja i odgovornosti**

Za primjenu procedure neophodno je definisati ovlašćenja i odgovornosti, i nivoe odgovornosti za određenu aktivnost tokom obezbjeđivanja uslova za bezbjednost korisnika.

Ovlašćenja i odgovornosti zapošljenih – 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 zapošljeni 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** - rukovodioc stručnog tima

**OK** – stručni radnik zadužen za rad s konkretnim korisnikom – odgovorni stručni radnik za korisnika

**OG** – stručni radnik zadužen za grupu

**S** –stručni radnik

**SS** – stručni saradnik

**SM** – medicinska sestra saradnik

**SF** – fizioterapeut saradnik

**SN** – njegovateljica saradnik

**V/A** – vozač/asistent

**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 sprječavnja korisnika od samopovređivnja, 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 i rokove za rješavanje po pritužbi i postupak podnošenja pritužbe drugostepenom organu ovlašćenom za postupanje po pritužbama korisnika, odnosno njegovih roditelja/staratelja.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Područje primjene: podnošenje i odlučivanje po pritužbi** | | | | |
| **Redosljed**  **Aktiv** | **Opis aktivnosti** | **Nivoi odgovornosti**  **Pozicija** | | |
| **O** | **S** | **I** |
| **1.** | Pružalac usluge dužan je da korisnika, roditelja/staratelja, i za korisnika značajne osobe prilikom uvođenja u korišćenje usluge informiše o pravu na pritužbu i o postupku ostvarivanja prava, i o potrebnoj dokumentaciji. | **RT OK** |  | **D** |
| **2.** | Procedura za ostvarivanje prava na pritužbu, sačinjena 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**  **OK** |  | **D** |
| **4.** | **Podnošenje pritužbe u usmenoj formi** |  |  |  |
| 4/1 | Pritužba usmenim putem podnosi se stručnom radniku odgovornom za dijete pružaoca usluge ili ovlašćenom licu pružaoca usluge. | **NL**  **OK** | **D** | **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 elektronske pošte, ili upisom u knjigu utisaka pružaoca usluge. | **P** | **A** | **RT D** |
| 5/2 | Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi podnosi na obrascu PK koji je sastavni dio ove procedure, osim kada je pritužba upisana u knjizi utisaka pružaoca usluge, rukovodioc stručnog tima je dužan da na osnovu zapisa sačini službenu biješku analogno postupku po usmenoj prijavi. | **P** | **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 i prikuplja potrebne informacije o situaciji na koju se pritužba odnosi i obavlja razgovore sa zapošljenim na koga se pritužba odnosi (ako je pritužba usmjerena na konkretnog zapošljenog) 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 zapošljenim 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** |