

JU DNEVNI CENTAR ZA DJECU I OMLADINU
SA SMETNJAMA I TEŠKOĆAMA U RAZVOJU
„MOJKOVAC“

Br.:01- 34

Mojkovac,29.01.2018.godine

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 25 Statuta JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju „Mojkovac“, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog boravka za djecu sa smetnjama i teškoćama u razvoju, Upravni odbor donosi:

PROCEDURU
O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KORISNIKA

Svrha procedure

Svrha procedure jeste da omogućiti zaštitu prava i interesa djece korisnika usluge dnevnog boravka u svim situacijama kad korisnik djeteta 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 zahtijevaju izmjenu postupaka i procedura pružaoaca usluge. Procedura o pritužbama mora biti dostupna korisnicima i oglašena na mjestu dostupnom svim korisnicima i zaposlenima.

Definicije 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:

- dijete korisnik usluge
- roditelj/staratelj korisnika
- organ starateljstva
- značajna osoba za dijete/korisnika
- dijete i roditelj/staratelj djeteta 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 – rukovodilac stručnog tima

OD – stručni radnik zadužen za rad s konkretnim djetetom – odgovorni stručni radnik za dijete

OG – stručni radnik zadužen za grupu

S – stručni radnik

SS – stručni saradnik

SM – medicinska sestra saradnik

SF – fizioterapeut saradnik

SN – njegovateljica saradnik

V – vozač

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 sprječavanja korisnika od samopovređivanja, 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		Opis aktivnosti			Nivoi odgovornosti		
Redosljed Aktivnosti					Pozicija		
					O	S	I
1.		Pružalac usluge dužan je da dijete i roditelja/staratelja, i za dijete značajne osobe prilikom uvođenja u korišćenje usluge informiše o pravu na pritužbu i o postupku ostvarivanja prava, i o potrebnj dokumentaciji.			RT OD	/	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 djeteta i dijete imaju pravo da podnesu pritužbu usmenim putem ili u pisanoj formi.			R D	/	D
5.		Podnošenje pritužbe u usmenoj formi					
4/1		Pritužba usmenim putem podnosi se stručnom radniku pružaoca usluge ili ovlašćenom licu pružaoca usluge.			NL	RT	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

Podnošenje pritužbe u pisanoj formi						
6.				P	A	RT D
6/1	Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi može podnijeti u vidu pisanog podneska ili putem elektronske pošte, ili upisom u knjigu utisaka pružaoca usluge.					
6/2	Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi podnosi na obrascu PK koji je sastavni dio ove procedure.					
6/3	Kada je pritužba upisana u knjizi utisaka pružaoca usluge, rukovodilac stručnog tima dužan je da na osnovu zapisa sačini službenu bijesku analognu postupku po usmenoj prijavi.					
7.				A	/	D
7/1	Postupak nakon prijema pritužbe, odnosno zavođenja pritužbe Administrativni radnik zadužen za rukovanje poštom zavedenu prijavu proslijeđuje odgovornoj osobi pružaoca usluge ili drugoj osobi koju je odgovorna osoba ovlastila za prijem pritužbi.					
7/2	Osoba odgovorna za postupanje po pritužbi razmatra navode u pritužbi i prikuplja potrebne informacije o situaciji na koju se pritužba odnosi.					
7/3	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.					
7/4	Odgovorna osoba donosi odluku po pritužbi u skladu sa zakonskim propisima, koja se sačinjava u pisanoj formi.					
7/5	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.					
8.				P	A	D RT
8/1	Drugostepeni postupak po podnijetoj pritužbi 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.					



PREDsjedNIK UO
Radovan Jovanović