



CRNA GORA  
JU DJEČJI DOM „MLADOST“  
BIJELA

Broj: 482

Datum: 19.04.2018.god.

Na osnovu člana 13 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu (Sl.list CG br.18/18) i člana 3 Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju ili oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječije zaštite (Sl.list CG br.27/13 i 1/15), i člana 22 Statuta JU Dječji dom „Mladost“ Bijela, direktor Doma donosi:

## ***PROCEDURU O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KORISNIKA***

### **Osnovne odredbe**

#### **Član 1.**

Procedura definiše osnovne postupke kojima se omogućava ostvarivanje prava korisnika na reagovanje, ukoliko korisnik ili njegov roditelj/staratelj nisu zadovoljni kvalitetom pružene usluge. Procedura definiše postupak podnošenja pritužbe i rokove za rješavanje po pritužbi. Svrha procedure je da omogući zaštitu prava i interesa korisnika usluge, u svim situacijama kad korisnik ili njegov roditelj/staratelj nije zadovoljan načinom i sadržajem pružanja usluge.

### **Područje primjene**

#### **Član 2.**

Procedura se primjenjuje radi zaštite prava korisnika i odnosi se na postupak koji korisnicima i roditeljima/starateljima korisnika omogućava da izraze svoje nezadovoljstvo uslugom i zahtjevaju izmjenu postupaka i procedura pružaoca usluge.

## Definicije i osnovni pojmovi

### Član 3.

**Pritužba** je zakonski oblik reagovanja korisnika ili njegovih roditelja/staratelja na kvalitet pružanja usluge, što obuhvata pritužbu na sadržaj i način rada i odnos zaposlenih prema korisniku, kad korisnik ili roditelj/staratelj nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge.

**Podnosilac pritužbe** je lice koje je:

- korisnik usluge;
- roditelj/staratelj korisnika;
- organ starateljstva;
- značajna osoba za korisnika.

## Ovlašćenja i odgovornosti

### Član 4.

Pružalac usluge je obavezan da na vidnom mjestu istakne Proceduru o postupanju po pritužbama korisnika.

Procedura o pritužbama mora biti dostupna korisnicima, a svi zaposleni moraju biti upoznati sa sadržajem procedure i postupanjima, u cilju zaštite interesa korisnika.

### Član 5.

Pružalac usluge je dužan je da korisnika, roditelja/staratelja, i lica važna za korisnika, prilikom uvođenja u korišćenje usluge, informiše o pravu na pritužbu, i o postupku ostvarivanja ovog prava. Pritužba se podnosi usmenim ili pismenim putem, ovlašćenom licu, stručnom radniku na osnovnim poslovima, stručnom radniku, ili stručnom saradniku, neposredno odgovornom za dijete, kod pružaoca usluge.

## Postupanje po pritužbi

### Član 6.

Ukoliko je pritužba podnijeta usmenim putem, lice koje je primilo ima obavezu da sačini službenu zabilješku o pritužbi, u roku od 24 sata, i dostavi je administrativnom radniku radi zavođenja iste. Administrativni radnik je obavezan da bez odlaganja, nakon zavođenja pismene pritužbe odnosno službene zabilješke povodom usmene pritužbe, istu dostavi direktoru, ili rukovodiocu Stručnog tima.

## Član 7.

Stručni tim razmatra navode iz pritužbe, prikuplja potrebne informacije o situaciji odnosno događaju na koji se pritužba odnosi, obavlja razgovor sa zaposlenima, i utvrđuje sve pojedinosti u konkretnom slučaju.

Stručni tim je obavezan da u roku od 7 dana informiše direktora pružaoca usluga o svim utvrđenim relevantnim činjenicama koje se odnose na konkretan slučaj.

## Član 8.

Direktor pružaoca usluga donosi odluku po pritužbi.

Odluka iz stava 1 ovog člana donosi se u pismenom obliku, i sadrži podatke o mjerama koje će biti preduzete, u slučaju kada se pritužba ocijeni kao opravdana.

### Drugostepeni postupak

## Član 9.

Korisnik, roditelj/staralac korisnika, druga značajna lica za korisnika i organ starateljstva, koji nisu zadovoljni odlukom koja je donijeta po podnesenoj pritužbi, imaju pravo da ulože prigovor državnom organu uprave nadležnom za poslove socijalne i dječje zaštite, u roku od 8 dana od dana prijema odluke.

Prigovor iz stava 1 ovog člana podnosi se državnom organu uprave nadležnom za poslove socijalne i dječje zaštite, preko pružaoca usluge.

 **DIREKTOR**  
*Vladimir Delić*  
**Vladimir Delić**