



На основу члана 48. став 1. тачка 10. Статута Установе за пружање дневних услуга социјалне заштите „ЛАСТА“ Ковин,
УПРАВНИ ОДБОР, дана 08.02..2023. године, доноси

Процедуру поступања по примедбема и притужбама корисника, родитеља и законских заступника у Установи „Ласта“

Члан 1.

Процес за решавање примедби и притужби корисника, у вези са коришћењем услуге дневног боравка, родитеља и законских заступника предвиђен је на два начина: кроз формалан и неформалан начин.

Члан 2.

Примедбе и притужбе могу подносити директно корисници услуга или чланови њихових породица, уколико нису задовољни пруженом услугом пружаоцу услуге.

Члан 3.

Сви подаци везани за поступање по примедби и притужби су део система за обезбеђење квалитета и истовремено обезбеђују повратне информације како би се унапредио систем.

Члан 4.

Притужбе су формализоване примедбе које се решавају кроз утврђену административну процедуру у оквиру Стручног тима дневног боравка.

Притужба се подноси директору Установе у писаној форми.

У усменој форми, притужба се може поднети било ком стручном раднику који је обавезан да притужбу евидентира у писменој форми и да је проследи директору Установе .

Члан 5.

По пријему притужбе директор Установе утврђује све релевантне чињенице у вези предмета притужбе. У одсуству директора или по његовом овлашћењу утврђивање чињеница може извршити руководилац стручне службе.

Члан 6.

Чињенично стање се утврђује обављањем разговора директора Установе са свим радницима чији је рад непосредно везан за притужбу, свим лицима за које се

сматра да су им спорне чињенице познате и осталим дозвољеним доказним средствима (камере и слични доказни материјал).

Члан 7.

Уколико се притужба односи на недолучно понашање неког од запослених, након писменог обавештавања о предмету притужбе исти се обавезује да се у року од 3 дана о томе изјасни.

Члан 8.

Рок директора Установе за одлучивање по притужби је 15 дана. Одлука може: бити усвојена, делимично усвојена или се у целости одбити као неоснована. Сви разлози за њено одбијање или усвајање морају бити образложени.

У одлуци морају бити наведени разлози за њено одбијање или усвајање. У ситуацији када је притужба усвојена у одлуци се морају навести мере и поступци ради отклањања пропуста који се предмет притужбе као и предузете дисциплинске мере радника чије се понашање може схватити као непримерено. Одлука се доставља подносиоцу одмах.

Члан 9.

Жалбе су формализоване у складу са законским принципима и решавају се по прописаној формално-правној процедури од стране надлежних органа државе и локалне самоуправе.

Члан 10.

Право на притужбе може се посматрати у односу на: одлуку о доношењу негативног решења у погледу права из социјалне заштите и квалитет пружених услуга.

Члан 11.

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

Члан 12.

Осим тога постоји могућност :

-Пријављивања притужби у књизи утисака, што се сматра усменом притужбом. По усменој притужби спроводи се исти поступак као код подношења у писаној форми. Након утврђеног чињеничног стања по усменој притужби обавештава се подносилац о утврђеним чињеницама и предузетим мерама.

Члан 13.

На захтев подносиоца о усмене притужбе директор Установе је у обавези да донесе у писаној форми образложену одлуку коју доставља подносиоцу притужбе.

Члан 14.

Пријава притужби се може вршити и коришћењем кутије за коментаре, која стоји на истакнутом месту у просторијама Установе. Поступак који се спроводи је исти као у случају коришћења књиге утисака.

Члан 15.

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

**УПРАВНИ ОДБОР
УСТАНОВЕ ЗА ПРУЖАЊЕ ДНЕВНИХ УСЛУГА
СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ „ЛАСТА“ КОВИН**
Број: 5-90 /2023 од 08.02. 2023. Године



Председник Управног одбора

Katarina Ćukić

Катарина Ђукић

На основу члана 48. став 1. тачка 10.Статута Установе за пружање дневних услуга социјалне заштите „ЛАСТА“ Ковин,УПРАВНИ ОДБОР Установе за пружање дневних услуга социјалне заштите „Ласта „ Ковин доноси

ОДЛУКУ
о доношењу Процедуре поступања по примедбама и притужбама
корисника, родитеља и законских заступника
у Установи „Ласта“

Члан 1.

ДОНОСИ СЕ Процедура о поступању по примедбамаи притужбама корисника, родитеља и законских заступника у Установи за пружање дневних услуга социјалне заштите „Ласта“ Ковин.

Члан 2.

Процедура ступа на снагу 8 (осмог) дана од дана објављивања на огласној табли Установе.

Члан 3.

Текст Процедуре објављује се на огласној табли Установе.

УПРАВНИ ОДБОР УСТАНОВЕ ЗА ПРУЖАЊЕ ДНЕВНИХ УСЛУГА
СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ“ЛАСТА“ КОВИН
Број: 5-90 /2023 од 08.02. 2023. године

ПРЕДСЕДНИК

Радистарина Ђукић



Radistarina Djukic