

KLASA: 550-01/15-01/44
URBROJ: 2168-381-01-02-15-1
Pula, 16. 12. 2015. god.

PROTOKOL O PRAVU NA PRIGOVORE I ŽALBE

Pritužbu na odluke koje su donijela nadležna tijela Doma ili na postupke pojedinih članova osoblja imaju pravo podnijeti korisnici, skrbnici, članovi obitelji i druge zainteresirane osobe i to pisanim putem.

Korisnici koji su nepismeni mogu se obratiti socijalnom radniku u Domu koji će u njihovo ime napisati prigovor ili žalbu te isto proslijediti Povjerenstvu za pritužbe i žalbe.

Pritužba se predaje na urudžbeni zapisnik u ured ravnatelja Doma.

Povjerenstvo za prigovore i žalbe čine tri stručna radnika koje predlaže Stručno vijeće te jedan predstavnik korisnika odnosno skrbnika, a odluku o imenovanju donosi ravnateljica koja prati rad Povjerenstva.

Po zaprimljenoj pritužbi ravnateljica Doma obavještava Povjerenstvo za pritužbe i žalbe koje moraju postupati u skladu s profesionalnom etikom. Povjerenstvo obavlja razgovor s podnositeljem pritužbe radi prikupljanja podataka o događaju ili predmetu pritužbe.

Podnositelja pritužbe se upućuje da svojim postupcima nakon uložene pritužbe dodatno i nepotrebno ne uključuje druge osobe.

Osoba na koju se pritužba odnosi obavijesti se o pritužbi i obavi se razgovor s njom.

Ukoliko se pritužba odnosi na radnika Doma, on se upućuje na njegovo pravo da sastavi službenu zabilješku o predmetu pritužbe.

Komisija je dužna u roku od osam dana razmotriti prigovor ili žalbu te se na istu očitovati pisanim putem.

U slučaju kada korisnici usluga, obitelji i druge zainteresirane osobe nisu zadovoljni odlukom Povjerenstva imaju pravo na podnošenje žalbe ili prigovora Upravnom vijeću ustanove u roku od petnaest dana od primitka.

Svi prigovori, sporovi i žalbe evidentiraju se zajedno s poduzetim radnjama i rješenjima, a evidencija o istom vodi se i čuva u uredu ravnatelja. Slijedom navedenog, Povjerenstvo je dužno sve pisane materijale u vezi podnesene pritužbe (poduzete radnje, rješenja i dr.) dostaviti na urudžbiranje u ured ravnatelja.

Ukoliko se procijeni da su pritužbe zlonamjerne ravnatelj može poduzeti mjere protiv podnositelja pritužbe u skladu sa zakonom.

U Domu postoji mogućnost podnošenja pritužbe anonimno putem „sandučića povjerenja” za čije korištenje postoje pisane smjernice s kojima su upoznati korisnici kojima je sandučić namijenjen.

Danom donošenja ovog Protokola prestaje važiti raniji Protokol o pravu na prigovore i žalbe korisnika usluga Doma KLASA: 550-01/14-01/24, URBROJ: 2168-381-01-02-14-2 od 3.12.2014. godine.

v.d. ravnatelja Doma
Vesna Sperath, mag. ped.

