



Центар за социјални рад „Трстеник“

37240 Трстеник, ул. Живадина Апостоловића бр. 47

Тел: **037/712-320** и **037/713-189** Моб: **063/119-10-51**

Матични број: **07155093** ПИБ: **101306649**

е-mail: **trstenik.csr@minrzs.gov.rs** **csrtrstenik@gmail.com**

csr_trstenik@ptt.rs (рачуноводство)

Сајт Центра: **www.csrtrstenik.rs**

ПРОЦЕДУРА

О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИМЕДБАМА И ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД „ТРСТЕНИК“, У ТРСТЕНИКУ

ТРСТЕНИК, МАРТ 2017. ГОДИНЕ

На основу члана 39. Закона о социјалној заштити („Сл.гласник РС“ бр24/11) и члана 28. Статута Центра за социјални рад „Трстеник“, у Трстенику бр. 01-551-1207 од 27.12.2010.године, директор Центра дана 20.03.2017.године доноси:

ПРОЦЕДУРУ О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИМЕДБАМА И ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА

Сврха и предмет процедуре

Тачка 1.

Овом Процедуром уређују се права корисника Центра за социјални рад „Трстеник“ у Трстенику (у даљем тексту: Центар) на подношење примедби и притужба на квалитет рада, пружене услуге, односно у поступку за остваривање права, а у односу на поступања запослених у Центру.

Ова Процедура уређује начин поступања, одговорна лица, рокове за решавање по примедбама и притужбама корисника, другостепени орган коме се корисник обраћа уколико није задовољан поступањем по притужби, санкције за непоступање по Одлуци о примедби или притужби, обавеза обавештавања корисника о исходу, као и друге околности од значаја за сам поступак подношења и решавање о примедби или притужби.

Област примене

Тачка 2.

Ова Процедура се примењује према свим корисницима Центра.

Корисником Центра сматра се лице које је држављанин Републике Србије, под условом да посредством овог Центра остварује једно или више права или услуга из области социјалне заштите или је пред овим Центром у току поступак за остваривање права или услуга, а који је покренут било по захтеву корисника или по службеној дужности.

Корисником Центра може се сматрати и страни држављанин и лице без држављанства, у складу са законом или међународним уговорима ратификованим од стране Републике Србије, под условом да се затекне на територији општине Трстеник и да се налази у стању социјалне потребе.

Одговорност

Тачка 3.

За успостављање ове Процедуре одговоран је директор.

Обавезу примене ове Процедуре имају сви запослени у Центру.

Услови и начин за подношење примедбе или притужбе

Тачка 4.

Корисник, његов законски заступник или старатељ, уколико нису задовољни квалитетом рада, пружене услуге, односно поступањем у поступку за остваривање права запослених у Центру, имају право да поднесу примедбу или притужбу у усменој или писаној форми.

Тачка 5.

Притужба у усменој форми подноси се било ком стручном раднику или запосленом.

Прималац усмене притужбе обавезан је да о истој сачини белешку и проследи је директору Центра.

Притужба у писаној форми подноси се лицу које ради у писарници Центра и иста се прима и заводи у складу са правилима Закона о општем управном поступку и канцеларијским пословањем и без одлагања доставља директору Центра.

У одсуству директора или по његовом овлашћењу, притужбе ће по њиховом пријему бити достављане заменику директора, руководиоцу или супервизору и то по редоследу који је наведен, а у зависности од тога ко је од наведених лица присутан у Центру.

Књига утисака

Тачка 6.

За потребе подношења примедби и похвала на рад запослених у Центру, може се формирати „Књига утисака Центра“.

Књига утисака Центра истиче се на видном месту у Центру и о њеном доступности корисницима и уредном вођењу, стара се лице запослено на радном месту Порттира.

Лице запослено на радном месту Порттира, једном у 10 дана доставља Књигу утисака Центра директору, који разматра пристигле примедбе и похвале.

Са примедбама или похвалама које би могле унапредити квалитет остваривања права или услуга корисника и уопште рад Центра, директор упознаје запослене.

Увид у Књигу утисака могу извршити сви запослени уколико се примедба или похвала односи на њих, а у другим случајевима по усменом одобрењу директора Центра.

Директор Центра може извршити увид у Књигу утисака Центра увек када процени да за тиме има потребе.

По примедбама и похвалама се не одлучује као по притужбама, о њима се запослени информише, али се на основу њих може против запосленог покренути дисциплински или други поступак у складу са интерним актима Центра и позитивним прописима РС.

Похвале и примедбе на рачун запослених евидентирају се и могу бити узете у обзир приликом вредновања и оцењивања рада.

Поступање по писаној притужби

Тачка 7.

Директор Центра по пријему притужбе утврђује све релевантне чињенице у вези навода из притужбе.

Директор Центра при утврђивању чињеничног стања, обавља разговор са свим запосленима или корисницима који се непосредно наводе у притужби.

Тачка 8.

Уколико су предмет притужбе одређени поступци или недолична понашања неког од запослених, запосленом се притужба даје на увид, уз обавезу запосленог *да се у року од 7 радних дана (седам) дана* писаним путем изјасни о наводима из притужбе и изјаву достави директору Центра.

Тачка 9.

Након утврђеног чињеничног стања, директор Центра доноси интерени акт-Закључак као врсту одлуке о притужби.

Закључком се притужба усваја у целости, делимично, или се одбија као неоснована.

Закључак мора бити образложен наведеним разлозима за усвајање или одбијање.

Уколико је притужба усвојена, у Закључку се морају навести мере и поступци ради отклањања пропуста на које се притужбом указује, као и предузете мере дисциплинске одговорности запосленог чијим је чињењем или нечињењем повређено право или интерес корисника.

По усвојеној притужби се може покренути дисциплински или други поступак.

Тачка 10.

Рок за доношење Закључка о притужби је 15 дана од дана пријема притужбе.

Тачка 11.

Закључак или обавештење о исходу притужбе се доставља подносиоцу притужбе одмах по њеном доношењу.

Поступање по усменој притужби

Тачка 12.

По усменој притужби поступа се на исти начин као и са писаном притужбом, са том разликом што се након утврђеног чињеничног стања по усменој притужби подносилац притужбе се обавештава у усменој форми о утврђеним чињеницама и предузетим мерама.

На захтев подносиоца усмене притужбе директор Центра је у обавези да донесе у писаној форми образложени Закључак/Обавештење које доставља подносиоцу притужбе.

Тачка 13.

Притужба уписана у књигу утисака сматра се усменом притужбом.

Право на Приговор на Закључак или Обавештење

Тачка 14.

Уколико није задовољан Закључком или Обавештењем директора Центра, подносилац притужбе има право да у року од 8 (осам) дана од дана пријема Закључка или Обавештења, поднесе Приговор Управном одбору Центра, који о истом одлучује у року од 8 дана од дана пријема Притужбе и о томе информисе подносиоца.

Уколико подносилац Приговора није задовољан Одлуком Управног одбора Центра, подносилац притужбе има право да надлежној организационој јединици министарства надлежног за социјална питања поднесе притужбу на одлуку, у року од 15 (петнаест) дана од информисања о одлуци Управног одбора Центра.

Тачка 15.

Процедура о поступању по притужбама ступа на снагу даном доношења, доступна је корисницима и објављује се на огласној табли Центра за социјални рад „Трстеник“ у Трстенику.

