

Na temelju čl. 19. Zakona o socijalnoj skrbi i čl. 49. Statuta Centra za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov, a sukladno standardima kvalitete socijalnih usluga, ravnatelj Centra za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov donosi

PRAVILNIK O POSTUPANJU KOD PRIGOVORA/ŽALBI

Članak 1.

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja Centra za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov (u daljnjem tekstu: Centar) kod prigovora/žalbi, sukladno važećim propisima i standardima kvalitete u pružanju socijalnih usluga.

Ovaj Pravilnik temelji se na važećim zakonima, propisima i odredbama standarda kvalitete socijalnih usluga.

Članak 2.

Svrha je ovog Pravilnika osigurati uvjete za djelotvoran i cjelovit rad Centra, ravnatelja i Povjerenstva za dostojanstvo korisnika i radnika te prigovore/žalbe (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) radi unaprjeđenja zaštite korisnika usluga kao i kvalitete pruženih usluga. Cilj ovog Pravilnika je zaprimiti prigovor/žalbu, adekvatno razriješiti problem na koji se ukazuje prigovorom/žalbom, time unaprijediti kvalitetu pruženih usluga te izvjestiti podnositelja o poduzetim radnjama vezano uz prigovor/žalbu.

Članak 3.

Postupak kod prigovora/žalbi vodi Povjerenstvo koje odlukom imenuje ravnatelj.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana.

Postupak vodi i koordinira predsjednik Povjerenstva.

Povjerenstvo o svom radu sastavlja zapisnik.

Članak 4.

Svaki korisnik, njegov skrbnik, član obitelji ili druga osoba ima pravo podnijeti prigovor/žalbu vezano uz zaštitu nekog prava korisnika te kvalitetu, sadržaj i vrstu pružene usluge.

Prigovor/žalba podnosi se:

- Usmeno voditelju nadležnog Odjela ili ravnatelju Centra
- Pismeno popunjavanjem Obrasca prigovora/žalbe
- Pismenim putem – na adresu Centra (Put primorja 56, 23207 Sv. Filip i Jakov) ili email adresu (centar.filipjakov@zd.htnet.hr)

Bez obzira na prirodu i način podnošenja prigovora/žalbe Centar osigurava odgovor na sadržaj svakog prigovora/žalbe.

Članak 5.

Ukoliko je prigovor upućen usmeno voditelju nadležnog Odjela ili ravnatelju, pokušati će se riješiti odmah. Međutim, ukoliko se prigovor odmah ne riješi, podnositelj prigovora ima pravo popuniti obrazac za prigovore/žalbe.

Obrazac prigovora/žalbe nalazi se na protokolu u Upravnoj zgradi.

Obrazac prigovora/žalbe protokolira se sa danom podnošenja, odnosno danom primitka ukoliko je prigovor poslan pismenim putem ili na email adresu.

Na zahtjev podnositelja, uručuje mu se kopija obrasca sa prijemnim štambiljom.

Članak 5.

Rok za rješavanje prigovora/žalbe je 15 dana.

Članak 6.

Uz prigovor/žalbu prilažu se svi dokumenti vezani uz rješavanje prigovora/žalbe, uključujući i odgovor podnositelju, te se arhiviraju kao jedinstveni predmet. Kopiju predmeta zadržava Povjerenstvo radi svoje evidencije.

Povjerenstvo vodi evidenciju o svim upućenim prigovorima/žalbama, poduzetim radnjama i odgovorima podnositelju.

Povjerenstvo svakih šest mjeseci izvještava ravnatelja o prigovorima/žalbama i poduzetim radnjama.

Povjerenstvo godišnje izvještava Upravno vijeće Centra o prigovorima/žalbama i poduzetim radnjama, i to u siječnju tekuće godine za prethodnu godinu.

Članak 7.

Tijek postupka:

1. Svaki korisnik, njegov skrbnik, član obitelji ili druga osoba ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti prigovor/žalbu vezano uz zaštitu nekog prava korisnika te kvalitetu, sadržaj i vrstu pružene usluge, a ukoliko je osoba maloljetna prigovor/žalbu upućuje roditelj/zakonski zastupnik.
2. Ukoliko se usmeni prigovor/žalba ne može riješiti odmah, voditelj nadležnog Odjela ili odgovorna medicinska sestra u smjeni, informirati će podnositelja prigovora/žalbe o proceduri postupanja kod prigovora/žalbi.
3. Osoba može prigovor/žalbu uputiti pismenim putem - popunjavanjem službenog obrasca prigovora/žalbe, na adresu Centra ili putem email adrese.
4. Na protokolu Centra zaprimaju se obrasci prigovora/žalbe, prigovori upućeni pismenim putem na adresu Centra ili na email adresu.
5. Prigovor/žalba nakon zaprimanja odmah se prosljeđuje Povjerenstvu za prigovore/žalbe.
6. Povjerenstvo provodi postupak rješavanja prigovora/žalbe.
7. Povjerenstvo u procesu rješavanja prigovora/žalbe usko surađuje sa ravnateljem Centra.
8. Postupak se mora riješiti u roku od 15 dana te se podnositelju dostavlja pismeni odgovor na prigovor/žalbu.

Članak 8.

Svi radnici Centra upoznati su s odredbama ovog Pravilnika putem Oglasne ploče. Pravilnik o postupanju kod prigovora/žalbi objavljuje se na web stranici Centra.

Članak 9.

Ukoliko podnositelj nije zadovoljan poduzetim mjerama i rješenjem prigovora/žalbe, može se obratiti nadležnom ministarstvu:

*Ministarstvo socijalne politike i mladih
Savska cesta 66, Zagreb*

Članak 10.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Ravnatelj:

Leonardo Mikulić, dipl. iur.

U Sv. Filip i Jakovu, 20. veljače 2013. godine

Klasa: 003-05/13-01/

Urbroj: 2198-19-01-13

Ovaj Pravilnik objavljen je na Oglasnoj ploči Centra dana 20. veljače 2013. godine.

Ravnatelj:

Leonardo Mikulić, dipl. iur.