

DOM ZA ODRSLE OOB E OREHOVICA
AUGUSTA ŠENO E 2, OREHOVICA
Klasa: 030-01/23-01/2
URBROJ: 2109-112-01/1-23-1
Orehovica, 8.6.2023.g.

**PROTOKOL O PRITUŽBI KORISNIKA, SKRBNIKA I / ILI
RODITELJA**

Korisnik usluge, njegov skrbnik / roditelj može se žaliti na bilo koju odluku vezanu za ostvarivanje prava na socijalnu uslugu ili kvalitetu pružanja usluga, bez straha od posljedica i s punim povjerenjem da će se na sve njihove pritužbe odgovoriti.

Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi korisnik koji nije zadovoljan postupanjem ili propuštanjem postupanja radnika ustanove može podnijeti pritužbu ravnatelju ustanove ili isto u njegovo ime može učiniti njegov skrbnik / roditelj.

Ravnatelj ustanove dužan je bez odgađanja postupiti po pritužbi i pisanim putem obavijestiti korisnika, njegovog skrbnika / roditelja o poduzetim mjerama najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja pritužbe.

Ako korisnik, njegov skrbnik / roditelj nije zadovoljan poduzetim mjerama i odgovorom ravnatelja ima pravo podnijeti pritužbu resornom Ministarstvu u roku od 15 dana od dana zaprimanja odgovora na pritužbu.

Korisnik, njegov skrbnik / roditelj ima mogućnost podnijeti pritužbu usmeno putem povjerljive osobe kojoj se obrati i koja je dužna uzeti izjavu na zapisnik korisnika, njegova skrbnika / roditelja (obrazac Izjave na zapisnik u prilogu) ili pismeno ravnatelju ustanove ili drugoj povjerljivoj osobi.

Pritužba mora biti potpisana, dok će se anonimne pritužbe razmatrati samo u slučaju kada se pritužba odnosi na zlostavljanje ili zanemarivanje korisnika.

Ukoliko se u pritužbi sumnja na propuste u radu radnika ravnatelj ustanove zatražiti će očitovanje radnika o sadržaju pritužbe.

Pisani odgovor na pritužbu mora sadržavati

- prikupljene informacije o svjedocima i materijalnim dokazima koji potvrđuju istinitost / neistinitost pritužbe kao i mjere koje će se po potrebi i bez odgađanja provesti u svrhu sprječavanja ponavljanja postupaka na koje se podnositelj pritužbe pritužuje.
- Informacije koji navodi pritužbe stoje kao utemeljeni, a koji kao neutemeljeni.

Dom za odrasle osobe Orehovica dužan je voditi evidenciju prigovora i žalbi, poduzetim radnjama te sustavno pratiti i analizirati prigovore i žalbe kako bi se problemi mogli pravovremeno identificirati i ukloniti.

Ravnateljica :

Suzana Belović, dipl.soc.radnica