

Na temelju čl. 19. Zakona o socijalnoj skrbi i čl. 49. Statuta Dječjeg doma SOS-Dječje selo Lekenik, a sukladno standardima kvalitete socijalnih usluga, ravnatelj Dječjeg doma SOS-Dječje selo Lekenik donosi

## **PRAVILNIK O POSTUPANJU KOD PRIGOVORA/ŽALBI**

### **Članak 1.**

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja Dječjeg doma SOS-Dječje selo Lekenik (u daljnjem tekstu: SOS DSL) 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 SOS DSL, ravnatelja i Povjerenstva za 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 izvijestiti 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 ravnatelju, voditelju Podružnice ili voditelju Stručnog tima
- Pisanim putem popunjavanjem Obrasca prigovora/žalbe
- Pisanim putem – na adresu SOS Dječje selo Lekenik, Ulica Hermanna Gmeinerja 1, 44 272 Lekenik ili e-mail adresu: [lekenik@sos-dsh.hr](mailto:lekenik@sos-dsh.hr).



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

#### **Članak 5.**

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

Obrazac prigovora/žalbe može se dobiti u tajništvu SOS-Dječjeg sela u papirnom ili elektronskom obliku.

Obrazac prigovora/žalbe protokolira se sa danom podnošenja, odnosno danom primitka ukoliko je prigovor poslan pisanim putem ili na e-mail adresu. Na zahtjev podnositelja, uručuje mu se kopija obrasca sa prijemnim pečatom.

#### **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 SOS DSL 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 pisanim 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, ravnatelj, voditelj Podružnice ili voditelj Stručnog tima informirat će podnositelja prigovora/žalbe o proceduri postupanja kod prigovora/žalbi.
3. Osoba može prigovor/žalbu uputiti pisanim putem - popunjavanjem službenog obrasca prigovora/žalbe, na adresu SOS DSL ili putem e-mail adrese.

4. Prigovor/žalba nakon zaprimanja odmah se prosljeđuje Povjerenstvu za prigovore/žalbe.
5. Povjerenstvo provodi postupak rješavanja prigovora/žalbe.
6. Povjerenstvo u procesu rješavanja prigovora/žalbe usko surađuje sa ravnateljem SOS DSL.
7. Postupak se mora riješiti u roku od 15 dana te se podnositelju dostavlja pisani odgovor na prigovor/žalbu.

#### Članak 8.

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

#### 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.

U Lekeniku, 11.03.2015. godine.



SOS Dječjeg sela Lekenik  
MARIO ČOVIĆ, ravnatelj

Ovaj Pravilnik objavljen je na Oglasnoj ploči SOS DSL dana 11. ožujka 2015. godine.



SOS Dječjeg sela Lekenik  
MARIO ČOVIĆ, ravnatelj