

Na osnovu Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici i člana 19 alineje 9 Statuta, Skupština Inicijative mladih s invaliditetom Boke, na sjednici održanoj dana 31. avgusta 2023. godine, usvojila je:

PROCEDURU

o postupanju po pritužbama korisnika/ca

1. Svrha Procedure

Svrha ove Procedure je da omogući zaštitu prava i interesa korisnika/ca usluga Inicijative mladih s invaliditetom Boke (u daljem tekstu: I MI Boke) u svim situacijama kada korisnik/ca ili njegov/n roditelj/staratelj/ka nije zadovoljan/na načinom, obimom i kvalitetom pružanja usluga.

2. Područje primjene

2.1. Ova Procedura se primjenjuje radi zaštite prava korisnika/ca i odnosi se na postupak koji korisnicima/ama omogućava da izraze svoje nezadovoljstvo uslugama i zahtjeve za izmjenu postupaka i procesa I MI Boke.

2.2. Ova Procedura mora biti dostupna korisnicima/ama, roditeljima/starateljima/kama i postavljena na internet stranici I MI Boke.

3. Definicije i osnovni pojmovi

3.1. *Bezbjedno fizičko okruženje* odnosi se na pristupačnost neposrednog fizičkog okruženja u prostoru u kom korisnik/ca boravi i postupke korišćenja potencijalno rizične opreme i materijala od strane korisnika/ce.

3.2. *Neprilagođeno ponašanje* je socijalno neprihvatljivo ponašanje, koje lako može eskalirati od početnih blažih vidova agresivnog i autoagresivnog ponašanja do ponašanja takvog intenziteta, učestalosti i trajanja, koje ugrožava fizičku bezbjednost korisnika/ce i/ili drugih osoba i dovodi ih u opasnost od povrede.

3.3. *Pritužba* je zakonski oblik reagovanja korisnika/ce ili njegovih/nih roditelja/staratelja/ki na kvalitet pružanja usluga, što obuhvata pritužbu na obim i način rada i odnos zaposlenih prema korisniku/ci, kada korisnik/ca ili roditelj/staratelj/ka nije zadovoljan/na kvalitetom pruženih usluga.

3.4. *Podnosilac/teljka pritužbe* je osoba koja podnosi pritužbu, a koja može biti:

- Korisnik/ca usluge
- Roditelj/staratelj/ka korisnika/ce
- Organ starateljstva
- Značajna osoba za korisnika/cu

4. Ovlašćenja i odgovornosti

4.1. Ovlašćenja i odgovornosti zaposlenih stručnih radnika/ca, stručnih saradnika/ca i saradnika/ca dati su u ovoj Proceduri i u odgovarajućim aktima I MI Boke.

4.2. Nivoi odgovornosti u smislu obezbjeđenja poštovanja ove Procedure su:

Primarna odgovornost (PO) ili odgovornost odlučivanja i obezbjeđivanja realizacije aktivnosti. Ovu odgovornost ima zaposleni/a I MI Boke kome/joj je dodijeljen proces ili aktivnost.

Sekundarna odgovornost (SO) ili odgovornost za učestvovanje u aktivnosti i procesu imaju zaposleni/e i/ili saradnici/e I MI Boke koji/e realizuju dodijeljenu aktivnost ili proces.

Informativnu odgovornost (IO) imaju rukovodioci/teljke na višoj hijerarhijskoj ljestvici u I MI Boke od one kojoj je dodijeljena aktivnost ili proces, a koji treba da prate realizaciju aktivnosti ili procesa.

5. Legenda oznaka za tabelu odgovornosti

Legenda oznaka za tabelu odgovornosti sadrži oznake nivoa odgovornosti i pozicije zaposlenih I MI Boke:

- **PO** - Primarna odgovornost/odlučivanje

- **SO** - Sekundarna odgovornost/učestvovanje
- **IO** - Informativna odgovornost
- **SK** - Skupština I MI Boke
- **SV** - Savjet I MI Boke
- **ID** - izvršni/a direktor/ka I MI Boke
- **SR** - stručni radnik/ca zadužen/a za korisnika/cu usluga I MI Boke
- **S** - saradnik/ca zadužen/a za pružanje usluge I MI Boke korisniku/ci
- **A** - zaposleni/a u administraciji, stručni/a saradnik/ca
- **Z** - ostali/e zaposleni/e koji/e obavljaju druge aktivnosti u I MI Boke

6. Veze sa drugim dokumentima I MI Boke

1. Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji, sistematizaciji radnih mjesta i angažovanju spoljnih saradnika
2. Pravilnik o pružanju usluga I MI Boke
3. Pravilnik o Politici zaštite od seksualne eksploatacije i zlostavljanja korisnika/ca
4. Pravilnik o zaštiti podataka o ličnosti
5. Program pružanja usluge personalne asistencije
6. Program pružanja usluge pomoći u kući za odrasle osobe s invaliditetom
7. Program pružanja usluge pomoći u kući za roditelje djece s invaliditetom
8. Procedura o načinu zaštite podataka o ličnosti korisnika/ca usluga

9. Opis procedure

9.1. Ova Procedura definiše osnovne postupke kojima se omogućava ostvarivanje prava korisnika/ce na reagovanje ukoliko korisnik/ca ili njegov/n roditelj/staratelj/ka nisu zadovoljni/e kvalitetom pružene usluge.

9.2. Procedura definiše postupak podnošenja pritužbe i rokove za rješavanje po pritužbi, kao i postupak podnošenja pritužbe drugostepenom organu ovlaštenom za postupanje po pritužbama korisnika/ca, odnosno njegovih/nih roditelja/staratelja/ki.

Područje primjene: podnošenje i odlučivanje po pritužbi				
R. b. aktivnosti	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti		
		pozicija		
		PO	SO	IO
1.	I MI Boke je dužna da, prilikom uvođenja u korišćenje usluge, korisnika/cu, roditelja/staratelja/ku i značajne osobe za korisnika/cu informiše o pravu na pritužbu, postupku ostvarivanja prava i potrebnoj dokumentaciji.	SR	A	ID
2.	Ova Procedura je sačinjena na način da korisnik/ca i roditelj/staratelj/ka mogu da je razumiju, dostupna je korisniku/ci i roditelju/staratelju/ki, kao i zaposlenima I MI Boke, istaknuta je na internet stranici I MI Boke.	ID SR	A Z	SK
3.	Korisnik/ca i/ili roditelj/staratelj/ka korisnika/ce imaju pravo da podnesu pritužbu usmenim putem ili u pisanoj formi.	SR	A S	ID
4.	Podnošenje pritužbe u usmenoj formi			
4.1.	Pritužba usmenim putem podnosi se stručnom/j radniku/ci odgovornom/oj za korisnika/cu usluge I MI Boke i/ili saradniku/ci odgovornom/j za konkretnog/u korisnika/cu.	SR S		ID
4.2.	Stručni/a radnik/ca odgovoran/na za korisnika/cu usluge I MI Boke i/ili saradnik/ca odgovoran/na za pružanje usluge I MI Boke korisniku/ci koji/a je primio/la pritužbu sačinjava službenu zabilješku o primljenoj pritužbi, u skladu sa sadržajem prijave koja bi se podnijela u pisanoj formi, u toku dana kada je pritužbu primio/la i dostavlja je administrativnoj službi na zavođenje.	SR S	A	ID
5.	Podnošenje pritužbe u pisanoj formi			
5.1.	Podnosilac/teljka pritužbe pritužbu u pisanoj formi može podnijeti u vidu pisanog podneska ili putem elektronske pošte ili upisom u Knjigu utisaka I MI Boke.	SR S	A	ID
5.2.	Podnosilac/teljka pritužbe pritužbu u pisanoj formi podnosi na Obrascu koji je sastavni dio ove Procedure, osim pritužbe upisane u Knjizi utisaka I MI Boke, kada je stručni/a radnik/ca odgovoran/na za korisnika/cu usluge I MI Boke dužan/na da na osnovu zapisa sačini službenu zabilješku, analogno postupku po usmenoj pritužbi.	SR S	A	ID
6.	Postupak nakon prijema pritužbe, odnosno zavođenja pritužbe			

6.1.	Administrativni/a radnik/ca zadužen/a za rukovanje poštom zavedenu prijavu prosljeđuje izvršnom/oj direktoru/ki I MI Boke ili drugoj osobi koju je izvršni/a direktor/ka ovlastio/la za prijem pritužbi.	A	ID SR	SV
6.2.	Osoba odgovorna za postupanje po pritužbi razmatra navode u pritužbi i prikuplja potrebne informacije o situaciji na koju se pritužba odnosi i obavlja razgovore sa zaposlenim/om i/ili saradnikom/com na koga se pritužba odnosi (ako je pritužba usmjerena na konkretnog/u zaposlenog/u i/ili saradnika/cu).	ID SR	S Z	SV
6.3.	Izvršni/a direktor/ka I MI Boke donosi rješenje po pritužbi u pisanoj formi u skladu sa zakonskim propisima i Pravilnikom o pružanju usluga I MI Boke.	ID	SR A	SV
6.4.	Rješenje mora biti obrazloženo, a ukoliko se pritužba usvaja, u rješenju se moraju navesti mjere koje će I MI Boke preduzeti radi otklanjanja propusta na koje pritužba ukazuje, a takođe će se konstatovati da će se protiv zaposlenog/e i/ili saradnika/ce usljed čijeg propusta je pružena neadekvatna usluga, pokrenuti postupak za utvrđivanje odgovornosti.	ID	SR A	SV
7.	Drugostepeni postupak po podnijetoj pritužbi			
7.1.	U roku od 8 dana od prijema rješenja po podnijetoj pritužbi podnosilac/teljka pritužbe može, ako je nezadovoljan/na rješenjem, podnijeti pritužbu Ministarstvu rada i socijalnog staranja.	ID SR	A	SK

**Predsjednik Skupštine
Andrija Samardžić**
