

Na osnovu člana 23 Statuta JU Dom učenika i studenata, Podgorica, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge JU Dom učenika i studenata-Podgorica, vd direktora donosi

PROCEDURU

O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KORISNIKA

Osnovne odredbe

Član 1

Procedura definiše osnovne postupke kojima se omogućava ostvarivanje prava korisnika na reagovanje, ukoliko korisnik ili njegov roditelj / staratelj nijesu zadovoljni kvalitetom pružene usluge.

Svrha procedure je da omogući zaštitu prava i interesa korisnika usluge, u svim situacijama kad korisnik ili njegov roditelj/staratelj nije zadovoljan načinom i sadržaje, pružanja usluge.

Područje primjene

Član 2

Procedura se primjenjuje radi zaštite prava korisnika i odnosi se na postupak koji korisnicima i roditeljima/starateljima korisnika omogućava da izraze svoje nezadovoljstvo uslugom i zahtijevaju izmjenu postupaka i procedura pružaoca usluge.

Definicije i osnovni pojmovi

Član 3

Pritužba je zakonski oblik reagovanja korisnika ili njegovih roditelja / staratelja na kvalitet pružanja usluge, što obuhvata pritužbu na sadržaj i način rada i odnos zaposlenih prema korisniku, kad korisnik ili roditelj/staratelj nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge

Korisnici usluge: učenici i studenti

Podnosilac pritužbe je:

- korisnik usluge;
- roditelj/staratelj korisnika;
- organ starateljstva;
- značajna osoba za korisnika.

Ovlašćenja i odgovornosti

Član 4

Pružalac usluge je obavezan da na vidnom mjestu istakne Proceduru o postupanju po pritužbama korisnika. Procedura o pritužbama mora biti dostupna korisnicima, a svi zaposleni moraju biti upoznati sa sadržajem procedure i postupanjima, u cilju zaštite interesa korisnika

Član 5

Pružalac usluge je dužan da korisnika, roditelja/staratelja i lica važna za korisnika, prilikom uvođenja u korišćenje usluge, informiše o pravu na pritužbu i o postupku ostvarivanja ovog prava. Pritužba se podnosi usmenim putem ili u pisanoj formi.

Postupanje po pritužbi

Član 6

Ukoliko je pritužba podnijeta usmenim putem, lice koje je primilo ima obavezu da sačini službenu zabilješku o pritužbi u roku od 24 časa i dostavi je arhivi ustanove radi zavođenja iste.

Podnosilac pritužbe, pritužbu u pisanoj formi može podnijeti u vidu pisanog podneska na obrascu PK koji je sastavni dio procedure i, ili putem elektronske pošte ili upisom u knjigu žalbi pružaoca usluge.

Obrazac PK može se preuzeti na recepcijama objekata ili arhivi ustanove.

Kada je pritužba upisana u knjigu žalbi odgovorno lice organizacione jedinice u kojoj je knjiga žalbi istaknuta dužan je da na osnovu zapisa sačini službenu zabilješku analogno postupku po usmenoj prijavi.

Administrativni radnik na arhivi je obavezan da bez odlaganja, nakon zavođenja pismene pritužbe odnosno službene zabilješke povodom usmene pritužbe, istu dostavi direktoru ustanove.

Član 7

Direktor ustanove ili lice koje ovlasti, razmatra navode iz pritužbe, prukuplja potrebne informacije o situaciji odnosno događaju na koji se pritužba odnosi, obavlja razgovor sa zaposlenima i utvrđuje sve pojedinosti u konkretnom slučaju.

Član 8

Direktor pružaoca usluge donosi odluku po pritužbi u roku od sedam dana od prijema pritužbe.

Odluka iz stava 1 ovog člana donosi se u pisanoj formi, sadrži podatke o mjerama koje će biti preduzete, u slučaju kada se pritužba ocijeni kao opravdana.

Drugostepeni postupak

Član 9

Korisnik, roditelj/staratelj korisnika, druga značajna lica za korisnika i organ starateljstva, koji nijesu zadovoljni odlukom koja je donijeta po podnesenoj pritužbi, imaju pravo da ulože prigovor Upravnom odboru, u roku od 8 dana od dana prijema odluke.

Prigovor se podnosi preko arhive ustanove.

Završne odredbe

Član 10

Izmjene i dopune ove procedure donose se na isti način kao i ova Procedura.

Obrazac PK je sastavni dio ove procedure.

Ova Procedura stupa na snagu danom donošenja.

Podgorica 27. decembar 2021. godine

VD Direktora

Luka Ilić



Obrazac PK

Pružalac usluge _____

Adresa _____

Datum

Broj

PRITUŽBA

Ime i prezime korisnika usluge
Ime i prezime podnosioca pritužbe
Adresa podnosioca pritužbe
Podaci za kontakt (telefon, imail)
Odnos podnosioca pritužbe sa korisnikom
OPIS SITUACIJE ILI PONAŠANJA ZAPOSLENIH ZBOG KOJIH SE PODNOSI PRITUŽBA
IZJAVA O NEZADOVOLJSTVU (čime je konkretno podnosilac pritužbe nezadovoljan u prethodno navedenim situacijama

PREDLOG/SUGESTIJA ŠTA SE OČEKUJE OD PRUŽAOCA USLUGE POVODOM PRITUŽBE

Potpis
