

На основу члана 64 Статута Геронтолошког Центра „Лесковац“ бр.631. од 24.11.2004. године и члана 5 Правилника о лицензирању организација социјалне заштите ( Сл. Гласник РС 42/2013), директор Установе за одрасле и старије „Лесковац“ доноси :

УСТАНОВА ЗА ОДРАСЛЕ И СТАРИЈЕ

" ЛЕСКОВАЦ "

Бр. 2685

Датум 25. 11. 2025. год.

ЛЕСКОВАЦ

### ПРОЦЕДУРУ ПОСТУПАЊА ПО ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА

БРОЈ ПРОЦЕДУРЕ	5
ДАТУМ ИЗРАДЕ ПРОЦЕДУРЕ	10.06.2015.
ДАТУМ ИЗМЕНЕ ПРОЦЕДУРЕ	25.11.2025.

ПРОЦЕДУРУ ИЗРАДИО	ПРОЦЕДУРУ ОВЕРИО
Лазар Гичић, социјални радник 	Маша Стаменковић Председник комисије за оверу процедура 
ПРОЦЕДУРУ ОДОБРИО	Милена Митровић, в.д директора 



## ПРОЦЕДУРА ПОСТУПАЊА ПО ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА

Корисник услуге домског смештаја у Установи за одрасле и старије „Лесковац“, у случају да је незадовољан пруженом услугом или сматра да је неко његово право повређено конкретним догађајем или ситуацијом од стране запослених у установи или других корисника, има право на подношење притужбе.

Притужба се може поднети у писаној или усменој форми.

У случају подношења притужбе у усменој форми, од стране стручног лица сачињава се писани документ у коме се тачно наводи име и презиме подносиоца притужбе и описује се садржина примедбе. Писани документ мора садржати потпис стручног радника који је сачинио писани документ.

Притужба се подноси директору Установе.

У случају подношења притужбе у писаној форми, било да се она предаје стручном раднику установе или је убачена у металну кутију за примедбе корисника, која се налази у приземљу установе, у холу код портирнице, иста се даље подноси директору Установе. Метална кутија отвара се једном или више пута недељно, а кључ од металне кутије налази се код директора Установе. Социјална служба установе дужна је да води евиденцију о броју поднетих пријава.

По пријему притужбе, директор утврђује све релевантне чињенице, везане за предмет притужбе.

Обавезу поступања по притужби, директор може овлашћењем, пренети на друго лице.

При утврђивању чињеничног стања, директор или овлашћено лице обављају разговор са свим запосленима и лицима који су непосредно и узрочно везани за притужбу.

Уколико се притужба односи на недолично понашање, или поступке запосленог у редовном раду, запослени се о томе обавештава у писаној форми, уз захтев да у року од три дана, достави писано објашњење на наводе из притужбе.

Након утврђивања свих релевантних чињеница директор доноси одлуку о притужби.

Рок за доношење је 15 дана од дана пријема притужбе.

Одлуком директора:

1. притужба се може уважити у целости
2. притужба се може уважити делимично
3. притужба се може одбацити као неоснована.

Одлука директора мора садржати образложење.

Уколико се притужба усваја у целости, или делимично, у одлуци се наводе мере и поступци којима ће утврђени пропусти бити отклоњени уколико је реч о запосленом у установи, а уколико се ради о другом кориснику, њему се може изрећи мера опомене и наложити да се ствари из притужбе, које су потврђене као тачне, више не понављају.

У случају предузимања дисциплинске мере према запосленом који је намерно или из крајње непажње повредио право корисника подносилац притужбе се по окончању поступка обавештава о изреченим и предузетим мерама.

Одлука о изреченим или предузетим мерама се доставља подносиоцу притужбе.

Запослени изречену меру може оспоравати у складу са прописима о раду и актима Установе. Уколико је подносилац притужбе незадовољан одлуком, може у року од 8 дана од дана достављања одлуке поднети притужбу надлежном органу министарства.

Уколико се притужба односи на другог корисника у установи, који може сам да расуђује и није под старатељством, тај корисник се о томе обавештава у писаној форми, уз захтев да у року од три дана, достави писано објашњење на наводе из притужбе, након чега, у року од 15 дана, директор доноси одлуку да ли се притужба одбацује, делимично усваја или усваја у потпуности, уз образложење исте.

Уколико се притужба односи на другог корисника у установи, који је под старатељством и не може сам да расуђује и даје адекватне одговоре на постављена питања, старатељ тог корисника обавештава се о поднетој примедби. Социјална служба дужна је да са старатељем обави разговор, упозна га са садржајем притужбе и размотре да ли се притужба одбацује, делимично усваја или усваја у потпуности са образложењем исте. Уколико се притужба усваја делимично или у потпуности, заједно са старатељем даје се предлог мера за корекцију понашања.