



**Дом за душевно оболела лица  
„1 Октобар „  
Стари Лец  
Број: 01-1170/22  
Датум: 21.06.2022.  
013/874-040  
[socijaladom@gmail.com](mailto:socijaladom@gmail.com)**

На основу Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ( „ Службени Гласник РС“ 43/13)

## **ПРОЦЕДУРА**

### **о поступању по притужбама и приговорима корисника**

#### **Садржина Процедуре**

##### **Члан 1.**

Овом процедуром приказана су права корисника, притужбе и жалбе корисника, уређен је начин подношења притужбе и жалбе корисника као и поступање по притужбама и жалбама корисника.

#### **Права корисника**

##### **Члан 2.**

Корисници Дома имају право на информације, право на учешће у доношењу одлука, право на избор услуга, право на поверљивост података, право на приватност, право на притужбу и право заштите од свих видова дискриминације.

#### **Притужбе и жалбе корисника**

##### **Члан 3.**

Уколико је неко од права корисника из Закона о социјалној заштити повређено, корисник има право на притужбе и жалбе.

#### **Начин подношења притужбе и жалбе**

##### **Члан 4.**

Корисници своје притужбе и жалбе могу поднети свакодневно у усменој и писменој форми. Писмену жалбу могу поднети на одељењу у кутији која је наменски постављена за жалбе и притужбе корисника. Усмено корисници се могу обратити стручним радницима, свим запосленим радницима, особи од поверења, Центрима за социјални рад, сродницима, пријатељима као и свим Институцијама које се баве заштитом права корисника.

## Поступање по притужбама и жалбама корисника

### Члан 5.

Одељенски социјални радник, одељенска сестра и радни терапеут једном месечно отвара кутију за притужбе и жалбе корисника, стручни радник је у свакодневном контакту са корисницима на одељењу и приликом заступања притужбе и жалбе корисника поступа на следећи начин:

- 1) обавља индивидуални разговор са корисником
- 2) процењује ниво хитности и ризик притужбе и жалбе корисника
- 3) сазива тим за поступање по притужбама и жалбама корисника на којем се доноси закључак и мере које ће се предузети по притужби и жалби корисника

Уколико притужба и жалба корисника буде упућена од стране сродника, старатеља, пријатеља и других Институција, тим за поступање по притужбама и жалбама корисника ће поступати на исти начин.

### Члан 6.

Даном доношења ове процедуре престаје да важи Процедура о поступању по притужбама и жалбама корисника број : 01-333/22-1 од дана 21.02.2022. године.

У Старом Лецу

Директор  
Др Изабела Јовановић