



CRNA GORA

JU DOM STARIH “NIKŠIĆ”

**INTERNO PRAVILO O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KORISNIKA U
JU DOM STARIH „NIKŠIĆ“**



Broj: 03-070-4806/26

08.10.2026. godine

Na osnovu člana 17 Statuta JU Dom starih „Nikšić“ br. 01-1 od 22.09.2020.godine i člana 8 stav 5 tačka 8 Zakona o upravljanju, unutrašnjoj kontroli i unutrašnjoj reviziji u javnom sektoru ("Službeni list Crne Gore", br. 89/25), donosim:

INTERNO PRAVILO O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KORISNIKA U JU DOM STARIH „NIKŠIĆ“

PREDMET I SVRHA

Ovo interno pravilo definiše postupak podnošenja pritužbe i rokove za rješavanje po pritužbi. Svrha pravila jeste da omogući zaštitu prava i interesa korisnika usluge u JU Dom starih „Nikšić“ (u daljem tekstu: Dom) u svim situacijama kad korisnik ili njegov staraoc nije zadovoljan pruženom uslugom, postupkom ili ponašanjem zaposlenih u Domu.

Izrazi koji se u ovom pravilu koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste u ženskom rodu.

DEFINICIJE OSNOVNIH POJMOVA

Pritužba je zakonski oblik reagovanja korisnika ili njegovog staraoca na kvalitet pružanja usluge, što obuhvata pritužbu na sadržaj i način rada i odnos zaposlenih prema korisniku, kad isti ili njegov staraoc nije zadovoljan uslugom.

Podnosilac pritužbe je osoba koja podnosi pritužbu. Podnosilac pritužbe može biti: korisnik, porodica korisnika, staraoc korisnika i centar za socijalni rad kao organ starateljstva.

OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Dom je obavezan da na vidnom mjestu istakne ovo interno pravilo.

Interno pravilo o postupanju po pritužbama korisnika u JU Dom starih "Nikšić" mora biti dostupna korisnicima, dok svi zaposleni moraju biti upoznati sa sadržajem pravila i postupanjima, u cilju zaštite interesa korisnika. Dom je u obavezi da korisnika, ili njegovog staraoca, srodnika kao i druge za njega značajne osobe, informiše da korisnik, odnosno njegov staraoc ima pravo na pritužbu i o postupku ostvarivanja tog prava, prilikom prijema.

PODNOŠENJE I EVIDENTIRANJE PRITUŽBE

Pritužba Domu se podnosi pisanim putem na arhivi Doma, a pismeno je moguće ubaciti i u zatvorenim sandučićima, koji se nalaze na ulazima paviljona, kao i iznijeti istu u Knjigu utisaka. Pritužba se može podnijeti na posebnom obrascu koji je sastavni dio ovog pravila.

Pritužbu ubačenu u sanduče, odnosno iznijetu u Knjigu utisaka, lice koje ovlasti direktor, prosleđuje Timu za prijem i otpust korisnika na razmatranje.

ROKOVI ZA PRIJAVLJIVANJE I POSTUPANJE

Tim za prijem i otpust korisnika razmatra navode u pritužbi i prikuplja potrebne informacije o situaciji odnosno događaju na koji se pritužba odnosi, obavlja razgovor sa zaposlenima i drugim relevantnim licima u vezi sa sadržajem pritužbe.

Rok za podnošenje pritužbe iznosi 10 dana od dana događaja koji je uzrokovao njeno podnošenje, a u slučaju da je događaj otkriven nakon 10 dana od isteka roka za pritužbu, rok za istu se produžava 10 dana.

Tim za prijem i otpust korisnika je obavezan da nakon utvrđivanja relevantnih činjenica koje se odnose na konkretan slučaj bez odlaganja informiše direktora.

Rok za postupanje po pritužbi je 10 radnih dana od datuma njenog podnošenja. Ukoliko postoji potreba za prolongiranje ovog roka, postupanje se mora završiti najkasnije u roku od 20 radnih dana od datuma prijema pritužbe.

Direktor u navedenom roku sačinjava pisano mišljenje po pritužbi, koje mora biti obrazloženo. Ako se utvrdi da su navodi iz pritužbe osnovani, mišljenje sadrži informacije o mjerama koje će biti preduzete radi otklanjanja propusta na koje je ukazano pritužbom. U daljem postupanju utvrđivaće se i eventualna odgovornost za povredu radne obaveze zaposlenih usljed čijeg propusta je pružena neadekvatna usluga.

PRITUŽBA RESORNOM MINISTARSTVU

Korisnik usluge Doma ili njegov staraoc može da podnese pritužbu i resornom Ministarstvu u oblasti socijalne i dječije zaštite, shodno Zakonu.

EVIDENCIJA PODNESENIH PRITUŽBI

Lice koje direktor ovlasti vodi evidenciju o pritužbama u posebnom registru, te preduzetim mjerama.

STUPANJE NA SNAGU

Ovo interno pravilo stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnu tablu Doma.

Danom stupanja na snagu ovog internog pravila prestaje da važi Interna procedura o postupanju po pritužbama korisnika u JU Dom starih "Nikšić" br. 03-070-1650/22 od 04.08.2022. godine.

VD DIREKTORICE
mr Jelena Banjević, s.r.

Prilozi:

- Obrazac pritužbe
- Registar pritužbi

Red. br.	Datum	Predmet/opis	Ime i prezime podnosioca pritužbe	Veza (odgovor) datum	Preduzete mjere/aktivnosti