

**CENTAR ZA ODGOJ I OBRAZOVANJE
TUŠKANAC**
Zagreb, Tuškanac 15
14.01.2026.

***Upute korisnicima, njihovim obiteljima, skrbnicima i
udomiteljima o pravu na prigovore i žalbe***

Svi korisnici, njihovi roditelji, skrbnici i udomitelji imaju pravo na prigovore i žalbe u vezi s pružanjem usluga u Centru Tuškanac.

Prva informacija o načinu i mogućnostima korištenja prava korisnika na prigovore i žalbe daje se od strane Centra pri prijemu korisnika. Informacije se daju usmeno.

Svi korisnici, njihovi roditelji, skrbnici i udomitelji mogu u bilo kojem trenutku usmeno ili pismeno izraziti svoje nezadovoljstvo pružateljem usluga.

Usmene ili telefonske žalbe (od strane korisnika, njihovih roditelja, skrbnika i udomitelja) će se pisano evidentirati u Knjigu prisutnosti i odsutnosti korisnika i dnevnih zapažanja. Žalbe primaju odgojitelji, pedagoginja, socijalne radnice, voditeljica podružnice i ravnateljica..

Sve prigovore ili žalbe korisnici, njihovi roditelji, skrbnici i udomitelji mogu upisati u Knjigu žalbe za korisnike ili u Knjigu žalbe za roditelje, skrbnike i udomitelje.

Pisane prigovore ili žalbe korisnik ima pravo ubaciti u Sandučić želja i prigovor, a s njima će se postupati prema Protokolu o sandučiću želja i prigovora.

Svi prigovori, sporovi i žalbe evidentiraju se i pohranjuju u pismohranu . O poduzetim mjerama obavještavaju se interesne strane i mjerodavne službe.

Informacije o rješavanju prigovora i žalbi i poduzetim radnjama svi korisnici, njihovi roditelji, skrbnici i udomitelji mogu dobiti u bilo kojem trenutku usmenim, telefonskim ili pisanim putem.

*Ravnateljica:
Meri Gatin, dipl. soc. radnica*