

Na temelju članka 67. Statuta Centra za odgoj i obrazovanje Tuškanac (KLASA: 011-03/24-01/1, URBROJ: 251-686-09-24-8) od 18.03.2024. godine, a sukladno članku 3. točke 10. Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga (Narodne novine broj: 31/2023)) uz prethodnu suglasnost Upravnog vijeća ravnateljica Centra za odgoj i obrazovanje Tuškanac dana 2. lipnja 2026. godine donosi

PRAVILNIK O NAČINU RADA I POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA U CENTRU ZA ODGOJ I OBRAZOVANJE TUŠKANAC

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o načinu rada i postupanju po pritužbama u Centru za odgoj i obrazovanje Tuškanac (u daljnjem tekstu: Pravilnik) propisuje se način rada i postupanje po pritužbama, vođenje evidencije i rokovi čuvanja podataka evidencije u Centru za odgoj i obrazovanje Tuškanac (u daljnjem tekstu: Centar).

Članak 2.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, bez obzira na to koriste li se u muškom ili ženskom rodu, odnose se jednako na muški i ženski rod.

Članak 3.

Temeljem ovog Pravilnika pritužba imaju sljedeće značenje: pritužba je svaki čitko napisan i potpisan podnesak (prigovor/žalba) kojim podnositelj ukazuje na nezakonito ili nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja radnika u Centru.

Članak 4.

Pritužbom se ne smatra podnesak u kojem se iznose činjenice koje su već prethodno bile razmatrane i ocijenjene u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe istog podnositelja.

Članak 5.

(1) Prigovor i žalba je izraz nezadovoljstva korisnika pruženom uslugom i zahtjev da se ista pažljivo ispita i da odgovor na pritužbu u što kraćem roku.

(2) Razlog za upućivanje prigovora/žalbi može biti sve što se događa u Centru i sve što je povezano s davanjem usluga od strane Centra.

(3) U neželjena događanja i pružene usluge mogu biti uključeni svi radnici Centra.

Članak 6.

Na obradu i kretanje osobnih podataka koji su prikupljeni u tijeku postupanja po pritužbama primjenjuje se pravo Europske unije kojim se uređuje zaštita osobnih podataka, drugi propis i opći akt Centra kojim se uređuju obrada i zaštita osobnih podataka.

PRITUŽBA

Članak 7.

(1) Pritužba mora sadržavati okolnosti i činjenice iz kojih je moguće utvrditi postupanje ili propuštanje postupanja radnika u Centru te sadrži navod u čemu se sastoji nepravilnost u postupanju ili propuštanje postupanja.

(2) Pritužba sadrži:

- ime i prezime i adresu podnositelja
- mjesto, vrijeme i opis pružene usluge, postupanja ili propuštanja postupanja kojima su povrijeđena prava ili pravni interes korisnika
- potpis podnositelja pritužbe

(3) Obrazac za prigovor/žalbu nalazi se u prilogu ovog Pravilnika i čini njegov sastavni dio.

Članak 8.

(1) Pritužba se podnosi u pisanom obliku putem pošte, dostavom u sandučić za pritužbe ili osobnom predajom Centru.

(2) Pritužbom u pisanom obliku, u smislu stavka 1. ovoga članka smatrat će se i prigovor/žalba zaprimljen putem elektroničke pošte.

(3) Pritužba se može predati i usmeno na zapisnik.

Članak 9.

(1) Sandučić za pritužbe mora se nalaziti na vidljivom mjestu u sjedištu ustanove i Podružnici Prekrižje.

(2) Sandučić za pritužbe se otvara jednom tjedno i sadržaj sandučića se evidentira u zapisnik.

(3) Sandučić za pritužbe otvara imenovana povjerljiva osoba u nazočnosti dva stručna radnika.

Članak 10

Korisnik usluge njegov roditelj/skrbnik i druge zainteresirane osobe mogu se žaliti na bilo koju odluku vezanu za ostvarivanje prava na socijalnu uslugu ili kvalitetu pružanja usluga bez straha od posljedica i s punim povjerenjem da će se na sve pritužbe (prigovore/žalbe) odgovoriti.

Članak 11.

(1) Pritužba se podnosi ravnatelju Centra.

(2) Po primitku pritužbe ravnatelj Centra dužan je bez odgode poduzeti potrebne radnje radi donošenja odluke o osnovanosti pritužbe.

(3) Ako se pritužba odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Centra, ravnatelj Centra dužan je bez odgode pritužbu dostaviti Upravnom vijeću Centra.

Članak 12.

(1) Podnositelja pritužbe koja je nerazumljiva ili ne sadrži sve što je potrebno da bi se na temelju nje moglo postupiti, pozvati će se u roku od 8 dana da pritužbu ispravi odnosno dopuni.

(2) Ako podnositelj pritužbe u ostavljenom roku ne postupi prema pozivu iz stavka 1. ovoga članka, smatrat će se da je odustao od pritužbe.

Članak 13.

(1) Osnovanost pritužbe ispituje ravnatelj Centra.

(2) Ravnatelj Centra ispituje osnovanost pritužbe na osnovi očitovanja osobe na koju se pritužba odnosi.

(3) Pozvat će se osoba/osobe na koju se pritužba odnosi da u pisanom obliku dostavi svoje očitovanje. U pozivu će se odrediti rok za dostavu očitovanja, koji ne može biti duži od osam dana od primitka poziva.

(4) Osnovanost pritužbe koja se odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Centra, ispituje Upravno vijeće Centra.

Članak 14.

Pritužba može biti:

- osnovana, kada su potvrđeni svi bitni navodi iz pritužbe
- djelomično osnovana kada je potvrđen samo dio navoda iz pritužbe
- neosnovana, kada nisu potvrđeni navodi iz pritužbe ili navode iz pritužbe nije moguće potvrditi.

Članak 15.

Ako ravnatelj Centra utvrdi da je pritužba u cijelosti ili djelomično osnovana ovlašten je poduzeti sljedeće mjere:

- dati naloge i/ili upute osobi na koju se odnosi pritužba
- naložiti pridržavanje stručnih uputa i mišljenja
- naložiti provođenje unutarnjeg nadzora
- opomenuti osobu na koju se odnosi pritužba.

Članak 16.

(1) Ravnatelj Centra dužan je pisanim putem obavijestiti podnositelja pritužbe o utvrđenim odnosno o poduzetim mjerama najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe.

(2) Rok iz stavka 1. ovoga članka primjenjuje i u slučaju pritužbe koja se odnosi na nezakonito i nepravilno postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Centra.

Članak 17.

Pisani odgovor na pritužbu mora sadržavati podatke o osnovanosti pritužbe (osnovana, djelomično osnovana, neosnovana), informacije o svjedocima i materijalnim dokazima koji potvrđuju istinitost/neistinitost pritužbe kao i mjere koje će se po potrebi i bez odgađanja provesti u svrhu sprečavanja ponavljanja postupka na koje se podnositelj pritužbe žali.

Članak 18.

Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan odgovorom ili ako odgovor ne stigne u roku, pritužba se može uputiti Ministarstvu nadležnom za poslove socijalne skrbi.

Članak 19.

Centar je obavezan voditi evidenciju prigovora/žalbi, poduzetim mjerama te sustavno pratiti i analizirati prigovore i žalbe kako bi se problemi mogli pravovremeno identificirati i ukloniti.

Članka 20.

(1) Evidencija sadrži:

1. podatke o podnositelju pritužbe:
 - ime i prezime
 - adresu
2. podatke o sadržaju pritužbe:
 - ime i prezime osobe na koju se pritužba odnosi
 - ustrojstvena jedinica u kojoj je zaposlena osoba na koju se pritužba odnosi
 - kratki opis sadržaja pritužbe
3. podatke o osnovanosti pritužbe:
 - osnovana
 - djelomično osnovana
 - neosnovana
4. podatke o poduzetim mjerama.

Članak 21.

Podaci evidencije pritužbi čuvaju se tri godine od njihova nastanka i isti će se izlučiti po isteku roka za njihovo čuvanje, a u skladu sa zakonom kojim se uređuje obrada javnog dokumentarnog gradiva izvan arhiva.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 22.

Na sve situacije koje nisu predviđene ovim Pravilnikom primjenjuju se odredbe pozitivnih pravnih propisa.

Članak 23.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika vrše se na način i po postupku po kojem je donesen.

Članak 24.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmi dan od dana objave na oglasnoj ploči Centra.

KLASA: 007-01/26-01/3

URBROJ: 251-686-02-26-2



Ravnateljica
Meri Gatin, dipl. soc. radnica

Utvrđuje se da je ovaj Pravilnik objavljen na oglasnoj ploči Centra dana 3. lipnja 2026. godine, a stupio je na snagu dana 11. Lipnja 2026. godine



Ravnateljica
Meri Gatin, dipl. soc. radnica

A handwritten signature in blue ink that reads "Meri Gatin".

CENTAR ZA ODGOJ I OBRAZOVANJE TUŠKANAC
ZAGREB, TUŠKANAC 15

KLASA: 007-01/26-01/3
URBROJ: 251-686-02-26-1
Zagreb, 2. lipnja 2026.

Temeljem) članka 67. stavka 5. Statuta Centra za odgoj i obrazovanje Tuškanac KLASA: 011-03/24-01/1, URBROJ: 251-686-09-24-8 od 18. ožujka 2024. godine, Upravno Vijeće Centra za odgoj i obrazovanje Tuškanac na 18. sjednici održanoj dana 2. lipnja 2026. godine donosi

ODLUKU

o davanju prethodne suglasnosti na Prijedlog pravilnika o načinu rada i postupanju po pritužbama u Centru za odgoj i obrazovanje Tuškanac

I.

Usvaja se tekst Prijedloga Pravilnika o načinu rada i postupanju po pritužbama u Centru za odgoj i obrazovanje Tuškanac i daje prethodna suglasnost na Prijedlog pravilnika o načinu rada i postupanju po pritužbama u Centru za odgoj i obrazovanje Tuškanac.

II.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.



Predsjednica Upravnog vijeća

Antonija Rimac Gelo

Antonija Rimac Gelo, mag. nov.

