

**DOM ZA STARIJE OSOBE "CVJETNI DOM" ŠIBENIK**

**PROTOKOL  
O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA / ŽALBI  
KORISNIKA USLUGA  
DOMU ZA STARIJE OSOBE "CVJETNI DOM" ŠIBENIK**

**ŠIBENIK, rujan 2025. godine**

Na temelju članka 36. Statuta Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik, na prijedlog Stručnog vijeća Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik, ravnatelj Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik donosi

## **PROTOKOL**

### **O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA / ŽALBI KORISNIKA USLUGA DOMU ZA STARIJE OSOBE "CVJETNI DOM" ŠIBENIK**

#### **I. OPĆE ODREDBE**

##### **Članak 1.**

Ovim Protokolom o postupanju u slučaju prigovora/ žalbi korisnika usluga Domu za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik (u daljnjem tekstu: Protokol) uređuje se način podnošenja prigovora / žalbi korisnika usluga Domu za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik (u daljnjem tekstu Dom).

##### **Članak 2.**

*Korisnici usluga* su korisnici usluge Doma - usluge smještaja i usluge organizirane prehrane – izdavanje ručka vanjskim korisnicima, članovi njihove obitelji, skrbnici, podnositelji zahtjeva za smještaj te sve fizičke i pravne osobe koje dolaze u kontakt s Domom.

##### **Članak 3.**

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

#### **II. PRAVA KORISNIKA USLUGA NA PRIGOVOR / ŽALBU, PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA/ ŽALBE KORISNIKA USLUGE**

##### **Članak 4.**

Svaki korisnik usluge ima pravo na prigovor / žalbu vezano za kvalitetu i način pružanja usluga Doma bez straha da će radi toga biti povrijeđena njegova prava ili da će biti doveden u nepovoljan položaj tijekom ostvarivanja prava na socijalne usluge koje Dom nudi.

Prigovor / žalba podnosi se pisanim putem, na sljedeći način:

- poštanskom dostavom na adresu Doma, Branitelja Domovinskog rata 2 F, 22000 Šibenik;
- neposrednom dostavom na portu Doma ili u tajništvo Doma;
- može se ubaciti u *Sandučić za prigovore i žalbe* u Domu;

Pismeni prigovor/ žalba može biti potpisana ili anonimna.

## **Sandučić za prigovore i žalbe**

### **Članak 5.**

Korisnici usluge mogu prigovore, žalbe ili svoje dojmove o kvaliteti pružanja usluga, njihovoj dostupnosti, načinu ostvarivanja prava, dužini trajanja postupka i drugim dojmovima napisмено staviti u *Sandučić za prigovore i žalbe*.

*Sandučić za prigovore i žalbe* postavljen je u Domu na vidljivom mjestu, na zidu hola kod ulaza u Dom.

### **Članak 6.**

Socijalni radnici Doma dužni su redovito pregledavati *Sandučić za prigovore i žalbe*.

Pri podnesenom prigovoru/ žalbi isto se, uz prethodnu dostavu na protokol u tajništvo Doma, prosljeđuje na razmatranje Stručnom timu Doma.

U očitovanju na prigovor/ žalbu sudjeluje odgovarajući zaposlenik odnosno voditelj Odjela Doma, prema sadržaju odnosno području rada na koje se podneseni prigovor/ žalba odnosi.

O podnesenom prigovoru/ žalbi članovi Stručnog tima Doma obvezni su upoznati ravnatelja Doma i Stručno vijeće Doma, putem predsjednika Stručnog vijeća Doma.

### **Članak 7.**

Stručni tim Doma dužan je pisano očitovati se podnositelju prigovora/ žalbe.

Rok za očitovanje je 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora/žalbe, odnosno odmah ukoliko se radi o hitnim interesima korisnika.

U slučaju anonimnog prigovora/ žalbe isto se razmatra od strane članova Stručnog tima Doma, a odgovor se objavljuje na oglasnoj ploči Doma.

### **Članak 8.**

Ako se prigovor / žalba odnosi na postupanje ili propuštanje postupanja ravnatelja Doma isto se, putem tajništva Doma prosljeđuje Upravnom vijeću Doma na ispitivanje.

### **Članak 9.**

Temeljem primjedbi iz zaprimljenih podnesaka poduzimati će se mjere za otklanjanje utvrđenih nedostataka i nepravilnosti te za unaprjeđenje i poboljšanja kvalitete rada Doma

