



SMJERNICE O UPRAVLJANJU ŽALBAMA/PRIGOVORIMA

Svrha

Osigurati centralizirani pristup upravljanja žalbama/prigovorima, koje podnose korisnici Centra, njihove obitelji ili druge zainteresirane osobe, na usluge i odluke nadležnih tijela ili pojedinih djelatnika Centra i uspostaviti redovite kontrole žalbi/prigovora u svrhu poboljšanja kvalitete pružanja usluga u Centru.

Općenito o žalbi/prigovoru

Ovaj se dokument odnosi na sve korisnike i djelatnike Centra. Primjenjuje se na žalbe/prigovore koje pokreće podnositelj žalbe/prigovora na usluge i odluke Centra. Žalbe/prigovori su izraz nezadovoljstva korisnika pruženom uslugom i zahtjeva da se pažljivo ispitaju i na njih dade odgovor u što kraćem roku

Razlozi za upućivanje neformalnih ili formalnih žalbi/prigovora može biti sve što se događa u Centru i sve što je povezano s davanjem usluga od strane Centra. U neželjena događanja ili pružene usluge mogu biti uključeni svi djelatnici Centra od spremačice do ravnatelja.

Žalbe/prigovori korisnika, naročito one neformalne prirode mogu se riješiti ili svesti na najmanju mjeru, ako se prihvate uz iskrenu ispriku, sa žaljenjem što se neželjeni događaj zbio i sa iskrenim nastojanjem da se korisniku pomogne u otklanjanju nesporazuma. Najčešći uzrok svih žalbi/prigovora je loša komunikacija između djelatnika i korisnika usluga Centra ili nedostatna dokumentacija.

Informiranost djelatnika i korisnika

Djelatnici Centra dužni su poznavati žalbenu politiku i proceduru Centra jer svaki mogući nesporazum jednako pogađa sve zaposlene.

Poznavanjem politike i procedure postići će se bolja komunikacija s korisnicima i razumijevanje problema sa njegovog stajališta.

Isto tako je važno da su korisnici upoznati sa žalbenom politikom i procedurom Centra s jamstvom da zbog ulaganje žalbe/prigovora ili bilo kojeg oblika nezadovoljstva neće biti oštećeni ili zakinuti za bilo koju pripadajuću im uslugu.

Prateća dokumentacija

Obrasci, predlošci, zapisnici:

- Obrazac za komentar, žalbu/prigovor
- Predložak za odgovor korisniku



- Zapisnik o rješavanju pojedinačne žalbe/prigovora- odluka Komisije
- Upute i ovlasti administratora

Popratni dokumenti (prezentacija procesa):

- Tok procesa
- grafički prikaz procesa
- letak
- poster

Skraćenice i izrazi

Administrator - djelatnik Centra koji je odgovoran za zaprimanje, rješavanje žalbi/prigovora do odgovora korisniku, te za prikupljanje i arhiviranje popratne dokumentacije

Arhiviranje dokumentacije – pohrana dokumentacije u fizičkom (papirnatom) ili elektroničkom obliku dostupna na zahtjev

Centar – Centar za odgoj i obrazovanje „Slava Raškaj“ Split

Dokumentacija – informacije, komentari, žalbe/prigovori, odgovori, zapisnici i sl. u fizičkom ili elektroničkom obliku

Eskalacija žalbe/prigovora – zaoštavanje žabe i podizanje na viši nivo odlučivanja

Komisija – Komisija za žalbe/prigovore

Korisnik usluga – osoba kojoj se pružaju usluge socijalne skrbi

Podnositelj žalbe/prigovora - su korisnici usluga Centra, njihove obitelji ili druge zainteresirane osobe

Postupak/procedura – točno određeni niz koraka, aktivnosti, kako bi se ostvario neki rezultat

Prigovor/žalba – Pritužba korisnika na usluge Centra zaprimljena putem e-maila, pošte, faxesa ili osobno u direktnom kontaktu s administratorom.

Ravnatelj – nadležna osoba koja imenuje administratora, komisiju, te koja predstavlja zadnji stupanj eskalacije žalbe unutar Centra.

1. Uloge i odgovornosti

Ovim odjeljkom utvrđuju se ključne uloge i odgovornosti unutar procesa centraliziranog upravljanja žalbama/prigovorima i promjenama.

Politika i procedura za postupanje po žalbama/prigovorima

1.1. Podnositelj žalbe/prigovora

Podnositelji žalbe/prigovora su korisnici usluga Centra, njihove obitelji ili druge zainteresirane osobe koje e-mailom, faksom, poštom ili osobno u uredu Administratora podnesu popunjen obrazac za komentar, žalbu/prigovor (Obrazac u prilogu) ili usmeno (neformalno) izraze Administratoru nezadovoljstvo pruženom uslugom u Centru.



Podnositelj žalbe/prigovora može očekivati Odgovor općenito najkasnije u roku od 15 radnih dana od dana podnošenja žalbe/prigovora i to obvezno u pisanom obliku, ako se radi o formalnoj žalbi/prigovoru ili odmah, odnosno najkasnije u roku od dva radna dana ako je korisnik izrazio svoje nezadovoljstvo neformalno u vidu komentara ili sugestije.

Ukoliko podnositelj žalbe/prigovora nije zadovoljan Odgovorom Administratora, može uložiti formalnu žalbu/prigovor Komisiji, koju dostavlja putem ureda Administratora.

Ukoliko podnositelj žalbe/prigovora ima primjedbe ili je nezadovoljan i Odgovorom Komisije, može se žaliti Ravnatelju, a na Odgovor Ravnatelja može zatražiti pravnu pomoć izvan Centra prema važećim zakonima RH.

1.2. Administrator

Administratora imenuje Ravnatelj Centra.

Administrator prikuplja i evidentira sve žalbe/prigovore.

Administrator za žalbe/prigovore je osoba s dobrim komunikacijskim sposobnostima, koja zna slušati i uvažavati korisnikove primjedbe, ima analitičke sposobnosti, odgovarajuću edukaciju i iskustvo.

Administrator u svom radu koristi dokument „Upute i odgovornosti administratora“, u kojem su sadržani tipovi žalbi/prigovora, koje Administrator može riješiti sam bez konzultacije sa Komisijom. Takve žalbe/prigovore Administrator operativno rješava, dokumentira i daje Odgovor korisniku u što kraćem roku, a najkasnije u roku od osam radnih dana od dana uložene žalbe/prigovora. Ukoliko se Odgovor ne može dati u tako kratkom roku obavještava ga kada će dobiti odgovor i o razlozima zbog kojih ga ne može dati u tako kratkom roku.

Žalbe/prigovore koje Administrator ne rješava sam prosljeđuje Komisiji u roku od dva radna dana od zaprimanja žalbe/prigovora.

Ukoliko Administrator zaprimi prigovor na Odgovor kojeg je sam kreirao prosljeđuje ga sa svom pratećom dokumentacijom Komisiji. Ako je zaprimio prigovor na Odgovor Komisije prosljeđuje ga sa svom pratećom dokumentacijom Ravnatelju.

Administrator je nadalje odgovoran za kompletiranje sve potrebne dokumentacije, kao i za arhiviranje dokumentacije fizički i elektronički. Dokumentacija se čuva u arhivi 3 godine.

1.3. Komisija

Komisija za žalbe/prigovore je tijelo Centra čije članove i zamjenike imenuje Ravnatelj Centra. Komisija ima tri člana i tri zamjenika.

U nadležnosti Komisije je upravljanje žalbama/prigovorima, sustavno praćenje i pridržavanja Smjernica o upravljanju žalbama/prigovorima, te kontrola kvalitete usluga. Komisija se sastaje kvartalno, a po potrebi i češće radi rješavanja žalbi/prigovora.



Na konstituirajućoj sjednici bira se Predsjednik i Zamjenik predsjednika Komisije. Komisija definira tipove žalbi/prigovora, te donosi dokument „Upute i ovlasti administratora“, temeljem kojeg ovlaštenu Administrator može sam rješavati neke žalbe/prigovore bez konzultacije s komisijom. Tako riješene žalbe/prigovore Komisija provjerava i analizira na slijedećem redovitom sastanku.

Inicijalno doneseni dokument „Upute i ovlasti administratora“ Komisija će dodatno tokom vremena dopunjavati.

Komisija rješava žalbe/prigovore koje su izvan ovlasti Administratora.

U roku od dva radna dana od zaprimanja žalbe/prigovora Administrator dostavlja žalbu/prigovor s dokumentacijom Predsjedniku Komisije.

Predsjednik Komisije saziva sastanak Komisije rješava konkretnu žalbu/prigovor i donosi Odgovori u roku od najkasnije 8 radnih dana od dana zaprimanja žalbe/prigovora. Ukoliko se Odgovor ne može dati u tako kratkom roku obavještava podnositelja žalbe/prigovora kada će dobiti odgovor i o razlozima zbog kojih ga ne može dati u tako kratkom roku.

Komisija na sastanku rješava žalbu/prigovor temeljem dostavljene dokumentacije, a iznimno i prema potrebi na sastanak poziva i ostale zainteresirane u predmetu rješavanja žalbe/prigovora.

Komisija prosljeđuje Odgovor Administratoru. Administrator jedan primjerak Odgovora dostavlja podnositelju žalbe/prigovora službeno pismenim putem, jedan primjerak arhivira uz ostalu dokumentaciju, a jedan primjerak dostavlja Ravnatelju na znanje.

Komisija na sastancima rješava i prigovore na Odgovor za žalbe/prigovore koje je samostalno obradio Administrator.

Temeljem analiza žalbi/prigovora Komisija predlaže Ravnatelju promjene za poboljšanje kvalitete usluga Centra, te ih nakon odobrenja provodi zajedno s Timom za kvalitetu standarda.

1.4 Ravnatelj

Ravnatelj Centra u procesu upravljanja žalbama/prigovorima ima trojaku funkciju:

- Imenuje Administratora, članove Komisije i njihove zamjenike.
- Rješava eskalirane žalbe/prigovore koje Komisija nije uspješno riješila.
- Odobrava poboljšanja kvalitete usluga koja predlože Komisija ili Administrator.

Ravnatelj ima pravo uvida u cjelokupnu dokumentaciju o žalbama/prigovorima, kao i zapisnike sa sastanaka Komisije.

2. Pregled procesa

Da bi se osigurala kontrola kvalitete i zadovoljstvo korisnika usluga, kao i unaprjeđenje kvalitete usluga, važno je sustavno prikupljanje i dokumentiranje rješavanje žalbi/prigovora, te nadzor nad cijelim procesom.



Smjernice o upravljanju žalbama/prigovorima

Ovim Smjernicama o upravljanju prigovorima / žalbama utvrđen je postupak centraliziranog nadzora nad žalbama, pri čemu su primjerene mjere nadzora nad žalbama/prigovorima potrebne ovisno o okolnostima pojedine žalbe/prigovora.

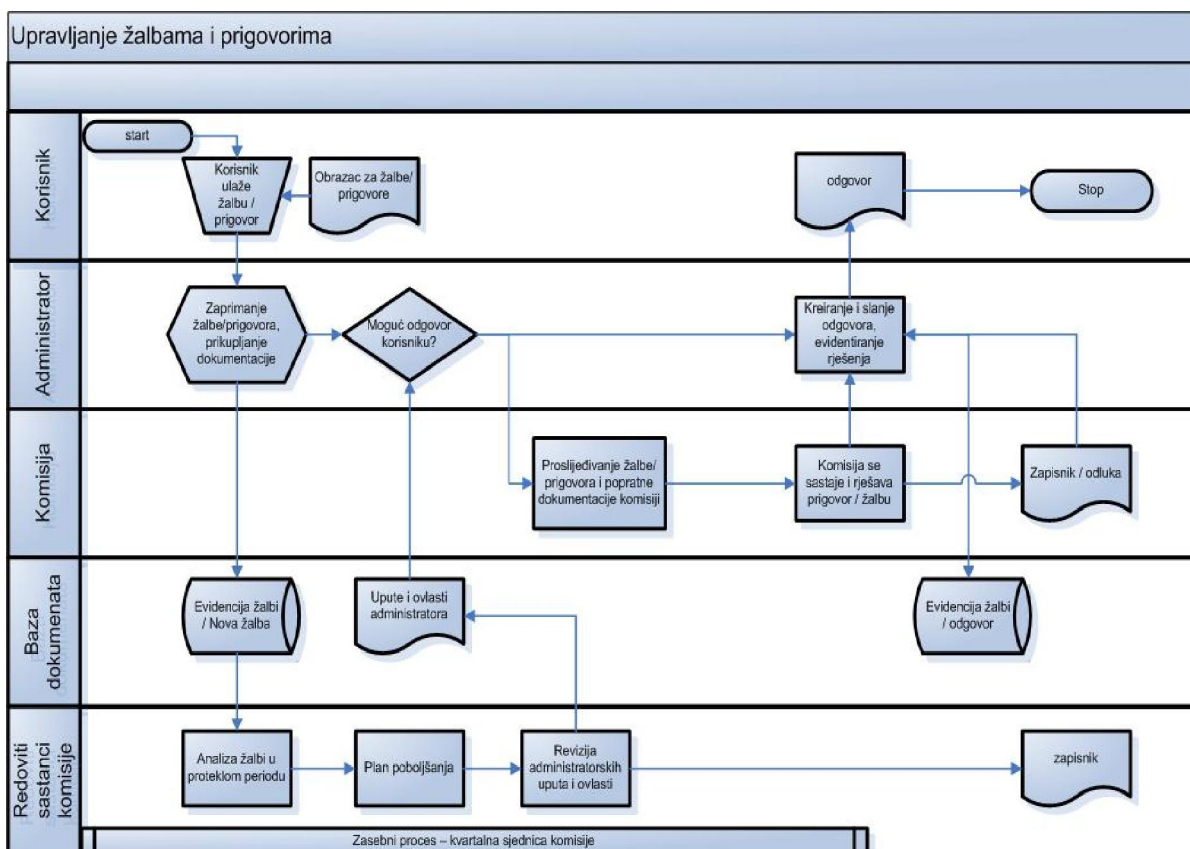
Podnositelj žalbe/prigovora podnosi žalbu/prigovor na za to predviđenom obrascu putem pošte, elektroničke pošte, faksa ili je predaje osobno Administratoru u njegovom uredu. Administrator je centralno polazište za zaprimanje žalbi/prigovora iz svih navedenih kanala. Administrator evidentira žalbu i nakon toga, ovisno o tipu žalbe i ovlastima navedenim u dokumentu „Upute i ovlasti administratora“ ili sam sastavlja Odgovor u što kraćem roku ili prikuplja svu potrebnu dokumentaciju i žalbu/prigovor prosljeđuje Komisiji u roku od 2 radna dana od primitka žalbe/prigovora.

Po prosljeđivanju žalbe/prigovora, predsjednik Komisije saziva sastanak komisije na kojem Komisija razmatra prigovor i donosi zapisnik i odgovor. Komisija se treba sastati i riješiti prigovor/žalbu u roku od najviše 8 radnih dana od prosljeđivanja žalbe/prigovora.

Administrator nakon primitka odluke Komisije, evidentira rješenje žalbe i šalje Odgovor podnositelju žalbe/prigovora u roku od 2 radna dana. Također arhivira svu popratnu dokumentaciju.

Ukoliko podnositelj žalbe ima prigovor na Odgovor Administratora, žalbu/prigovor rješava Komisija, ako je i dalje nezadovoljan Odgovor daje Ravnatelj.

Odgovor Ravnatelja u takvim situacijama u sebi sadržava i rečenicu o slijedećem mogućem stupnju žalbe/prigovora kojeg podnositelj može poduzeti van okvira Centra, a prema važećim zakonima RH.





Ravnateljica Centra:

U Splitu, 2011.g.

Željka Paleka prof.def.

Popunjava podnositelj komentara/žalbe/prigovora. Polja označena znakom () obavezno popuniti*

Podnositelj komentara, žalbe ili prigovora (*):	
Ulica i kućni broj (*):	Telefon (*):
Grad (*):	E-mail:
Tema:	Datum:
Opis (*):	
Potpis podnositelja: _____	

Popunjava zaposlenik Centra:

Referentni broj:	Administrator:
Datum zaprimanja:	Tip:



Datum rješenja:		Vrsta:	
Prigovor na odgovor: DA NE		Popratna dokumentacija:	
Komentar:			