



Република Србија
**ЦЕНТАР ЗА ПОРОДИЧНИ СМЕШТАЈ
И УСВОЈЕЊЕ БЕОГРАД**

Број:
Датум:
Београд, Радослава Грујића 17
Тел: 2421-191, 2421-219

На основу чл. 23. Статута Центра за породични смештај и усвојење Београд, а у складу са Планом интегритета Центра Управни одбор на својој трећој седници одржаној дана 28.02.2019. године доноси

**УПУТСТВО
ЗА ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА И ТРЕЋИХ ЛИЦА**

Члан 1.

Овим Упутством се регулишу активности везане за поступање по притужбама хранитеља, деце, биолошких родитеља, запослених у Центру и трећих лица у установама у којима су укључена деца (школа, вртић...), упућених Центру за породични смештај и усвојење Београд (у даљем тексту: Центар).

Овим Упутством се не умањују нити се на било који начин ускраћују права призната позитивним правом Републике Србије.

Члан 2.

Поступак пријема, разматрања и поступања по притужбама корисника спроводи се уз поштовање следећих начела:

- заштита поверљивости података о личности,
- разматрање и одлучивање по притужбама по критеријуму хитности и критеријуму приоритета редоследа,
- разматрање и одлучивање по притужбама у разумним роковима,
- одлучивање у складу са позитивним правом Републике Србије.

Члан 3.

Притужба је представка којом се њен подносилац жали на незаконите, непрофесионалне поступке, на предузимање, односно непредузимање одређених радњи и мера.

Члан 4.

Притужбом се не сматра тражење информација, нити се сматрају жалбе и приговори.

Члан 5.

Притужбе се могу поднети на један од следећих начина:

- непосредно, предајом писане притужбе у седишту Центра за породични смештај и усвојење Београд, Радослава Грујића бр.17, 11000 Београд,
- слањем путем поште на адресу Центра,
- слањем путем e-mail: office@hraniteljstvops.gov.rs,
- путем факса на број:011 2421 191,
- саветнику за хранитељство у кућној посети,
- усменим путем стручном раднику или непосредно директору Центра,

Члан 6.

Свака притужба мора бити евидентирана и заведена у деловоднику, по датуму пријема.

Члан 7.

Разматрају се само притужбе које су приспеле на неки од начина наведених у чл. 5 овог упутства и које су у домену одговорности и надлежности Центра и које садрже разумне и поткрепљиве доказе.

Члан 8.

Центар није одговоран ако услед непридвиђених околности приликом слања притужбе, иста не буде примљена због грешака у приспећу поште, па је на кориснику или трећем лицу да утврди да ли је дошло до уредног пријема притужбе.

Члан 9.

Притужба мора да садржи минимум обавезних података и то:

- име и презиме подносиоца притужбе, адресу, контакт e-mail, контакт телефон,
- датум подношења притужбе,
- опис предмета притужбе, тј.догађаја или околности и доказе којим се тврдње поткрепљују,
- потпис подносиоца притужбе.

Када је пријава анонимна уместо података из става 1. тачка 1. и 2., неопходно је навести податке како је лице дошло до одређених сазнања, описати догађај и околности и навести особе које могу то потврдити.

Члан 10.

Подносилац притужбе може у притужби да наведе и могући начин разрешења ситуације која је предмет притужбе уколико то жели.

Члан 11.

Подносилац притужбе је дужан да исту својеручно потпише, уколико је подносилац правно лице онда притужбу потписује лице овлашћено за заступање, а притужба обавезно садржи деловодни број и печат.

Неразумљиве и непотпуне притужбе се неће узимати у разматрање.

Члан 12.

Лице које прими притужбу дужно је да је без одлагања, а најкасније наредног радног дана од дана пријема, преда директору Центра.

Члан 13.

Директор Центра је дужан да одмах, а најкасније у року од седам дана од подношења притужбе одговори подносиоцу.

Директор Центра предузима активности након утврђивања на чије се поступање притужба односи и након утврђивања свих релевантних околности неопходних за предузимање одређених активности и утврђивања одговорности.

Члан 14.

Директор утврђује чињенично стање:

- увидом у достављену документацију;
- разговором са подносиоцем притужбе;
- разговором са одговорним стручним радником;
- давање правног савета.

Члан 15.

Након доношења одлуке од стране директора Центра, иста се истог дана, а најкасније наредног радног дана доставља подносиоцу као одговор на притужбу, на начин на који је подносилац у притужби навео или ако начин пријема одговора на притужбу није наведен у притужби, на начин на који је прispела Центру.

Члан 16.

У случају да подносилац притужбе није задовољан предузетим активностима може у року од 8 дана од дана пријема одговора поднети притужбу Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Републике Србије.

Члан 17.

Упутство за поступање по притужбама корисника или трећих лица ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Центра.

**ПРЕДСЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА**

Ненад Стојановић