

Temeljem članka 10. Pravilnika o postupanju u slučaju prigovora/žalbi, ravnateljica Centra za odgoj i obrazovanje „Slava Raškaj“ Zagreb (dalje: Centar), Vladimira Nazora 47, Zagreb, dana 05. svibnja 2017. donosi

PROTOKOL

O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA/ŽALBI

I.

Svaki korisnik, njegov skrbnik, član obitelji ili druga osoba ima pravo podnijeti prigovor/žalbu vezano uz zaštitu nekog prava korisnika te kvalitetu, sadržaj i vrstu pružene usluge na sljedeći način:

- usmeno voditelju nadležnog Odjela ili ravnatelju Centra,
- pismeno popunjavanjem obrasca prigovora/žalbe i dostavom istog osobno u tajništvo Centra ili slanjem obrasca na adresu Centra (Vladimira Nazora 47, 10000 Zagreb) odnosno email adresu Centra (slava.raskaj-zagreb@zg.t-com.hr).

II.

Ukoliko je prigovor upućen usmeno voditelju nadležnog Odjela ili ravnatelju, pokušati će se riješiti odmah.

Ukoliko se prigovor odmah ne riješi, podnositelj prigovora ima pravo popuniti obrazac za prigovore/žalbe.

Obrazac prigovora/žalbe može se preuzeti u tajništvu Centra ili na Internet stranici Centra (<http://centar-sraskaj-zg.skole.hr/>).

Na zahtjev podnositelja prigovora/žalbe, uručuje mu se kopija obrasca sa prijemnim štambiljom.

III.

Prigovor/žalba nakon zaprimanja prosljeđuje se Povjerenstvu za rješavanje prigovora/žalbe, koja provodi postupak rješavanja prigovora/žalbe.

Povjerenstvo u procesu rješavanja prigovora/žalbe usko surađuje sa ravnateljem Centra.

Postupak se mora riješiti u roku od 15 dana te se podnositelju dostavlja pismeni odgovor na prigovor/žalbu.

Ukoliko podnositelj nije zadovoljan poduzetim mjerama i rješanjem prigovora/žalbe, može se obratiti nadležnom ministarstvu: Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku.



Ravnateljica Centra:

Jelena Grabovac, dipl. soc. radnica

Jelena Grabovac

KLASA: 012-03/17-02/2

URBROJ: 251-268-03/01-17-2