

SKL-8 – OBRAZAC ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI

POVJERLJIVO

UPUTSTVO ZA PODNOŠENJE PRITUŽBE

Ovaj obrazac služi za podnošenje pritužbi u vezi sa uslugama, tretmanom, sigurnošću, ponašanjem osoblja ili drugih korisnika/ca, te drugim pitanjima vezanim za boravak u skloništu. Pristup informacijama iz ovog obrasca imaju samo ovlaštene osobe uključene u postupanje po pritužbi, u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka u Bosni i Hercegovini i internim procedurama skloništa.

Pritužbu možete podnijeti:

- usmeno ovlaštenoj osobi;
- pismenim putem koristeći ovaj obrazac;
- anonimno, bez navođenja ličnih podataka.

Podnošenje pritužbe neće uticati na Vaš pristup uslugama, zaštiti, podršci ili pravima. Sve pritužbe se razmatraju povjerljivo i bez rizika od diskriminacije, osvete ili negativnih posljedica.

I VRSTA PRITUŽBE

- ☐ Ponašanje osoblja
- ☐ Ponašanje drugih korisnika/ca
- ☐ Sigurnost i zaštita
- ☐ Uslovi smještaja
- ☐ Zdravstvena zaštita
- ☐ Psihološka ili socijalna podrška
- ☐ Povreda privatnosti/povjerljivosti
- ☐ Diskriminacija ili nasilje
- ☐ Ograničavanje prava
- ☐ Drugo: _____

II OPIS PRITUŽBE

Molimo opišite problem, događaj ili razlog pritužbe:

Da li je potrebna hitna zaštitna intervencija?

☐ DA

☐ NE

Ako jeste, navedite razlog:

III UKLJUČENE OSOBE I SVJEDOCI (ukoliko postoje)

Ime/i funkcija osoba na koje se pritužba odnosi:

Svjedoci ili druge relevantne osobe:

IV OČEKIVANI ISHOD / POTREBNA PODRŠKA

Šta očekujete kao rezultat ove pritužbe?

V POSTUPANJE PO PRITUŽBI (popunjava sklonište)

Datum zaprimanja pritužbe: _____

Ovlaštena osoba koja je zaprimila pritužbu: _____

Preduzete mjere i aktivnosti:

Ishod / zaključak:

Datum zatvaranja pritužbe: _____

Korisnik/ca / Podnosilac pritužbe (opcionarno)	Ovlaštena osoba skloništa
Zakonski zastupnik/staratelj (ukoliko je primjenjivo)	Datum:
	Potpis:

Dokument je povjerljiv i koristi se isključivo u svrhu zaštite i podrške korisnika.