



ДОМ ЗА ДЕЦУ И ОМЛАДИНУ „ДУШКО РАДОВИЋ“ НИШ  
ул. Гутенбергова 4а, ПИБ 101531745, матични број 07333889,  
тел. 018/ 216 168, тел/факс 018/ 214 137  
[info@domduskoradovic-nis.rs](mailto:info@domduskoradovic-nis.rs)

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАШТИТНИК  
Београд

Република Србија  
ДОМ ЗА ДЕЦУ И ОМЛАДИНУ  
„Душко Радовић“  
1753//  
07. 08. 2024. год.  
НИШ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Примљено:	20. 08. 24
О.јед.сек./од:	Број пр...
ДА У	МР 19719

Делиградска 16  
11000 БЕОГРАД

**ПРЕДМЕТ:** Обавештење о поступању - Извештај о посети бр. 14054 од 07.06.2024. године

На основу Извештаја о посети Дому за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш, Националног механизма за превенцију тортуре, Мониторинг установа социјалне заштите домског типа и захтева о достављању обавештења о поступањима по упућеним препорукама и траженим информацијама, бр. 14054 од 07.06.2024. године, Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш доставља следеће податке:

1. НПМ би желео да од Дома за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш добије:

- додатне информације о даљим корацима у вези са реконструкцијом, адаптацијом и доградњом објекта Дома;

Установа се у складу са договором са НПМ-ом обратила захтевом за достављање информације Канцеларији за локални и економски развој Ниш, везане за пројекат Реконструкције и надградње објекта социјалне заштите, те у прилогу прослеђујемо достављени одговор Клер-а на увид.

- информације о реализацији плана санације подова, реновирање тоалета и набавке медицинских кревета у МДЗ.

Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш реализовао је планирану санацију подова, реновирање тоалета и набавку медицинских кревета за кориснике у МДЗ.

2. НПМ би желео да од Дома за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш добије потврду да су сви индивидуални планови корисника који се тренутно налазе у МДЗ преиспитани у складу са предвиђеном динамиком (једна година за пунолетне кориснике и шест месеци за малолетне кориснике).

Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш редовно сачињава индивидуалне планове корисника у складу са предвиђеном динамиком (једном годишње за пунолетне и шест месеци за малолетне кориснике). У складу са тим, установа је упутним органима старатељства, јула 2024. године, доставила редовне извештаје о функционисању корисника као и индивидуалне планове заштите за период од годину дана за пунолетне односно шестомесечне за малолетне кориснике. Ради укључености и партиципације корисника са тежим и тешким сметњама у сачињавању индивидуалних планова и процене потреба приступило се обуци свих стручних радника и сарадника у непосредном контакту са

наведеном корисничком групом под називом „Мултимодални приступ интеракцији и комуникацији особа са сензоричким и другим вишеструким тешкоћама“ у реализацији стручних радника установе Центра за заштиту одојчади, деце и омладине Београд и Перкинс.

## **1. ПРЕПОРУКА**

**Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш ће у МДЗ:**

- **обезбедити редовно присуство здравственог радника, који има звање најмање медицинског техничара;**

Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш, се налази у урбаном делу граду, у чијој непосредној близини се налази и здравствена станица као и Универзитетски Клинички центар Ниш који корисницима омогућава неометан приступ примарној и секундарној здравственој заштити.

- **повећати број посета физиотерапеута и унапредити услове за њихов рад са корисницима;**

Установа са надлежним Домом здравља Ниш има Уговор о пословно-техничкој сарадњи којим је предвиђено ангажовање физиотерапеута једном недељно за кориснике МДЗ-а. Обзиром на дату препоруку НПМ, установа је иницирала измену уговора којим би се долазак физиотерапеута повећао на 2-3 пута недељно, а такође је обезбеђена нова опрема за рад путем донације – нове простирке за третман.

- **повећати број стручних радника и неговатеља.**

У актуелном тренутку установа располаже са 12-оро стручних радника и сарадника. Од тога, именовани в.д. директор установе је запослена у установи на позицији психолог. Даље, Стручни тим установе чине социјални радник, психолог и правник. Васпитну службу чине 8 васпитача и то: 5 васпитача- стручних радника и 3 васпитача стручних сарадника. Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/2013, 89/2018 и 73/2019) прецизно одређује минималне структуралне и функционалне стандарде које пружалац услуге мора да испуњава како би добио лиценцу за рад. Према наведеном Правилнику прописан је минимални број сарадника непосредно ангажованих у раду са децом и младима на домском смештају, и то:

- за децу са сметњама у развоју I и II степена подршке: шест неговатељица.

## **2. ПРЕПОРУКА**

**Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш ће приликом пријема корисницима МДЗ уручивати и омогућити да задрже код себе писмени информатор, састављен на језику и на начин који могу да разумеју, у којем ће бити наведене све битне информације о боравку у Дому, рачунајући и њихова права и обавезе и начин на који могу заштитити своја права и добити правну помоћ.**

**Овај информатор ће се у складу са околностима уручивати и законском заступнику, изабраној особи од поверења и члановима уже породице корисника.**

Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш је у поступку израде нацрта писменог информатора и брошуре, уз активно учешће корисника МДЗ кроз њихове идеје, предлоге, цртеже и запослених у непосредном контакту са њима како би били прилагођени језику и потребама корисника.

### **3. ПРЕПОРУКА**

Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш ће Процедуру за посупање по притужбама корисника ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и прилагодити је корисницима МДЗ. Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш ће успоставити и водити евиденцију притужби и приговора.

Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш, приступио је у складу са препоруком НПМ и ускладио Процедуру за поступање по притужбама и приговорима корисника са Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, и корисницима МДЗ те је у прилогу прослеђујемо на увид.

Такође, усклађеном процедуром је и прописан начин вођења евиденције притужби и приговора.

### **4. ПРЕПОРУКА**

Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш ће предузети активности у циљу информисања корисника о праву на бесплатну правну помоћ прописану Законом о бесплатној правној помоћи, обезбедити образце за подношење захтева за бесплатну правну помоћ и пружити подршку корисницима којима је то потребно или желе да остваре ово право.

У складу с препоруком корисници услуге смештаја МДЗ, усменим путем информисани су о праву на бесплатну правну помоћ а такође и писменим путем у виду обавештења на огласној табли установе са потребним контакт подацима.

Кроз свој План активности установа предвиђа и активности правне подршке и усмеравања, у складу са проценом потреба корисника, који обухватају:

- 1) иницирање утврђивања и решавања грађанско – правног статуса корисника;
- 2) обезбеђивање доступности правне помоћи и подршке у складу са потребама корисника;
- 3) друге послове правне подршке и усмеравања, у складу са посебним прописом.

С поштовањем,



В.д. Директор



Република Србија  
ГРАД НИШ  
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА ЛОКАЛНИ  
ЕКОНОМСКИ РАЗВОЈ

Република Србија  
ДОМ ЗА ДЕЦУ И ОМЛАДИНУ  
„ДУШКО РАДОВИЋ“  
653/1  
26.03.2024.  
НИШ

Број: 1077/2024-10

Датум: 26.03.2024.год.

ДОМ ЗА ДЕЦУ И ОМЛАДИНУ „ДУШКО РАДОВИЋ НИШ

Ул. Гутенбергова 4а, 18 000 Ниш

**Предмет: Одговор на ваш захтев за информацијом број 638/1 од 22.03.2024.год.**

Поштовани,

Обратили сте се Канцеларији за локални економски развој захтевом за достављање информације везане за пројекат Реконструкције и надградње објекта социјалне заштите „Душко Радовић“ и управе Градске општине Пантелеј.

Реализација самог пројекта подразумева више етапа: На основу и у складу са информацијом о локацији бр. \_\_\_\_\_ од 15.07.2021. године израђено је Идејно решење. Прибављени су локацијски услови бр. \_\_\_\_\_ од 03.03.2022. године у складу са којима је израђен Пројекат за грађевинску дозволу. Решење о грађевинској дозволи за реконструкцију, доградњу и надградњу објекта Дома за децу и омладину „Душко Радовић“ у Нишу бр. \_\_\_\_\_ прибављено је 15.03.2022. године. У оквиру реализације предметног пројекта израђен је Пројекат за извођење. Канцеларији за управљање јавним улагањима поднета је сва потребна документација да, када се стекну услови, упути Захтев за доношење Закључка Владе Републичкој дирекцији за имовину.

До тренутка док се не изврши пренос инвеститорских права на град Ниш да, у име Републике Србије, као власника земљишта и објекта, врши инвеститорска права, организује и обавља стручне послове који се односе на извођење радова, као и док се не стекну услови опредељивањем средстава и доношењем Закључка Владе, Канцеларија за локални економски развој нема надлежности да се бави даљим корацима у реализацији пројекта.

Саставио:



**ДОМ ЗА ДЕЦУ И ОМЛАДИНУ „ДУШКО РАДОВИЋ“ НИШ**



**ПРОЦЕДУРА ЗА ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА И  
ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА**

**МАЈ 2024. године**

На основу члана 22. Статута Дома за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш, а у вези са чланом 39. Закона о социјалној заштити („Сл. Гласник РС“, бр. 24/11 и 117/2022 - одлука УС), чл. 32. - 33. Закона о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 126/2021) и чланом 5. став 1. тачка 2. подтачка 13. Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите („Сл. гласник РС“, бр. 42/13), в.д. директор доноси

## **ПРОЦЕДУРА ЗА ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИТУЖБАМА И ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА**

### *Уводне одредбе*

#### Тачка 1.

Корисник, његов законски заступник или старатељ, особа од поверења или члан његове уже породице, који сматра да Дом за децу и омладину „Душко Радовић“ Ниш (у даљем тексту: установа) крши права корисника, односно није задовољан квалитетом пружања услуге, поступком или понашањем пружаоца услуге или другог лица, може поднети притужбу одговорном лицу у установи, надлежном центру за социјални рад и другим надлежним органима, у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Притужбом се сматра сваки поднесак који се односи на на рад установе или на поступање запослених, чак и ако није насловљен као притужба.

### *Начин подношења притужбе*

#### Тачка 2.

Притужба се може поднети у писаној форми или усмено у просторијама установе.

Притужба у усменој форми подноси се било ком стручном раднику или стручном сараднику.

Прималац усмене притужбе обавезан је о истој сачинити записник и проследити је лицу задуженом за поступање по притужбама.

### *Лице задужено за поступање по притужбама*

#### Тачка 3.

Лице задужено за поступање по притужбама корисника је социјални радник установе, тел. \_\_\_\_\_, e-mail адреса: \_\_\_\_\_

У одсуству \_\_\_\_\_, социјалног радника установе, као лица одређеног за поступање по притужбама, притужбе ће се достављати \_\_\_\_\_, правнику-секретару установе, тел. \_\_\_\_\_, e-mail адреса: \_\_\_\_\_ и по њима ће се поступати по утврђеној процедури.

Ако се притужба односи на поступање лица одређеног за поступање по притужбама, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

### ***Форма притужбе***

Тачка 4.

Притужба у писаној форми подноси се лицу из тачке 3. ове Процедуре.

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садрже најмање следеће податке:

- 1) кратак опис поступања на који се односи,
- 2) личне податке лица које подноси притужбу и то: име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Установа нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

### ***Поступак по притужби***

Тачка 5.

Притужба се не може одбацити као неблаговремена.

Корисник који поднесе притужбу биће заштићен од било каквих негативних последица услед подношења притужбе у складу са законом.

Тачка 6.

Лице одређено за поступање по притужбама, по пријему притужбе утврђује све релевантне чињенице у вези навода из притужбе.

При утврђивању чињеничног стања, лице одређено за поступање по притужбама обавља разговор са свим запосленима или корисницима који се непосредно везују за наводе из притужбе.

### ***Одлучивање о притужби***

Тачка 7.

Након утврђеног чињеничног стања, лице одређено за поступање по притужбама подноси директору установе извештај о притужби.

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања установе или понашања запослених.

Ако је утврђено да постоји повреда у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

У одговору на притужбу подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

#### Тачка 8.

Ако приликом испитивања притужбе, одговорно лице установи постојање елемената одговорности за кривична дела, дужан је да предузме радње на које је обавезан и овлашћен у складу са важећим прописима.

#### Тачка 9.

Одговор по притужби доставља се подносиоцу притужбе најкасније 30 дана од подношења, на разумљив и приступачан начин, што, осим прилагођавања текста, може подразумевати и друге начине информативне приступачности.

### ***Поступак по усменој притужби***

#### Тачка 10.

По усменој притужби поступа се исто као и када је у питању писана притужба. Након утврђеног чињеничног стања по усменој притужби подносилац притужбе се обавештава у усменој форми о утврђеним чињеницама и предузетим мерама.

На захтев подносиоца усмене притужбе директор установе је у обавези да донесе у писаној форми образложену одлуку- одговор на притужбу, које доставља подносиоцу притужбе.

### ***Правна средства***

#### Тачка 11.

Корисник, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника, уколико нису задовољни одлуком по притужби, односно информацијом о планираним и предузетим мерама поводом притужбе, могу у року од 15 дана од дана пријема одговора по притужби поднети приговор органу надлежном за вршење инспекцијског надзора - Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања- Сектору за социјалну заштиту- Одељењу за инспекцијски надзор, ул. Немањина 22-26, 11000 Београд.

## ***Приговор***

### Тачка 12.

Пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу да изјаве приговор због начина пружања услуга смештаја, ако не може да се изјави друго правно средство у управном поступку.

Приговор се изјављује директору установе, који и одлучује о приговору.

Приговор се изјављује у року од 15 дана од када се услуга смештаја не пружа тако да обезбеди уредно и квалитетно, под једнаким условима, остваривање права и задовољавање потреба корисника.

О приговору се одлучује решењем, које се издаје у року од 30 дана од пријема приговора.

Директор одбацује приговор који није благовремен или дозвољен, који је изјавило неовлашћено лице, а одбија приговор ако није основан или усваја приговор ако је основан.

Решењем којим се усваја приговор налаже се предузимање законом одређених мера ради отклањања недостатака у пружању услуга смештаја, ако је приговор изјављен због начина пружања услуга смештаја.

На питања која нису регулисана овом Процедуром, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.

## ***Евиденција притужби и приговора***

### Тачка 13.

Лице задужено за поступање по притужбама из тачке 3. ове Процедуре, води евиденцију уложених притужби и приговора корисника за сваку календарску годину.

Евиденција притужби и приговора из става 1. ове тачке води се у посебном регистру узимајући у обзир принципе поверљивости и безбедности.

Регистар евиденција притужби и приговора садржи: имена подносилаца притужби, врсту и предмет притужбе, исход притужбеног и жалбеног поступка, накнадне радње предузете да би се отклониле последице на које се притужба односи.

## ***Доступност процедуре корисницима***

### Тачка 14.

Процедура о поступању по притужбама и приговорима корисника доступна је објављивањем на огласној табли установе.

***Завршне одредбе***

Тачка 15.

Ова процедура ступа на снагу даном објављивања на огласној табли установе.

Ступањем на снагу ове Процедуре, престаје да важи Процедура о поступању по притужбама корисника, бр. 586/1 од 13.05.2016. године.

У Нишу, дана 17.05.2024. године

Бр. 1006 /1

в.д. Директор



Процедура објављена на  
огласној табли установе

дана 17.05.2024. године