

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

- (1.) Pravilnikom o pružanju usluge osobne asistencije (u daljnjem tekstu: Pravilnik) definira se opseg i trajanje licencirane usluge osobne asistencije, uvjeti pružanja, korisnici i organizacija.
- (2.) Svrha ovog Pravilnika je precizno definirati uvjete pružanja usluge korisnicima i njihovim obiteljima / zakonskim skrbnicima, radnicima, suradnicima i volonterima Udruge te članovima upravnih i izvršnih tijela u cilju unaprjeđenja postupaka i procedura u pružanju izvaninstitucionalnih oblika skrbi korisnicima na području Grada Sinja i Republike Hrvatske.
- (3.) Izrazi koji se koriste u ovome Pravilniku i ostalim dokumentima, koji se donose na temelju njega ili su njegov sastavni dio, a koji imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način i muški i ženski rod.
- (4.) Pravilnik može služiti i za potrebe detaljnijeg informiranja suradničkih i partnerskih organizacija Udruge s kojima je sklopljen ugovor ili sporazum o suradnji te drugih pružatelja socijalnih usluga, posebno Zavoda za socijalni rad s područja Grada Sinja i dijelom Splitsko-dalmatinske županije te lokalne samouprave s kojima Udruga razvija uspješnu suradnju.

Svrha pružanja usluge osobne asistencije

Članak 2.

- (1.) Svrha pružanja usluge u Udruzi je osiguravanje pomoći i podrške osobi s invaliditetom u aktivnostima koje ne može izvoditi sama radi vrste i stupnja invaliditeta, a koje su joj svakodnevno potrebne u kući i izvan kuće te pomoć i podrška u komunikaciji i primanju informacija, a u svrhu većeg stupnja samostalnosti i uključenosti u zajednicu, zaštite i osiguravanja ljudskih prava osobe s invaliditetom, kao i ostvarivanja ravnopravnosti s drugima.
- (2.) Provedba socijalne usluge temelji se na postupcima samoprocjene i redovito se prati.

Načela pružanja usluge

Članak 3.

- (1.) Usluga osobne asistencije provodi se u skladu sa uputama predstavljenim u ovom dokumentu, vodeći se osnovnim načelima rada:
 - načelom najboljeg interesa korisnika,
 - poštivanjem ljudskih prava i dostojanstva korisnika,
 - poštivanjem različitosti i ravnopravnosti,
 - razvojem i zaštitom korisnika,
 - pravom na slobodan i informiran izbor,
 - prilagođavanjem usluga i individualnim pristupom potrebama korisnika,
 - pravom na socijalnu uključenost i aktivnu participaciju korisnika u lokalnoj zajednici,
 - kontrolom kvalitete usluge i inovacija.

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

II. DOSTUPNOST INFORMACIJA

Članak 4.

- (1.) Sve relevantne informacije o usluzi osobne asistencije, njenom sadržaju, trajanju, uvjetima i postupku ostvarivanja, prijemu i otpustu iz usluge, nalaze se na mrežnim stranicama udruge osoba s invaliditetom Sinj na adresi www.utis.hr.
- (2.) Uz internetsku dostupnost informacija, udruga može omogućiti pristup informacijama i putem tiskanih brošura.
- (3.) Sve relevantne informacije vezane uz uslugu osobne asistencije redovno će se ažurirati i objavljavati na mrežnoj stranici udruge.

III. DOSTUPNOST USLUGE

Raspoloživi resursi

Članak 5.

- (1.) Maksimalni mjesečni broj usluga koje udruga može osigurati ugovaranjem temeljen je na organizacijskim kapacitetima kojim je organizacija raspolagala u razdoblju od 2021. do 2023. godine i na kapacitetima koje planira realizirati u budućnosti, a sukladno strateškim ciljevima te organizacijskom rastu i razvoju.
- (2.) Vodeći brigu o ostvarenju svoje misije, načelima socijalnog uključivanja osoba s invaliditetom u društvo te prevenciji njihove institucionalizacije, udruga će i u sljedećem razdoblju nastaviti s razvojem i širenjem socijalnih usluga, a sukladno financijskim, materijalnim i ljudskim kapacitetima kojima će raspolagati.
- (3.) Udruga osigurava kapacitete za pružanje usluge osobne asistencije osobama s tjelesnim invaliditetom kojima je na temelju procjene Stručnog tima i izdane Odluke o pružanju usluge osobne asistencije izdano Rješenje nadležnog područnog Zavoda za socijalni rad.
- (4.) Osobe s tjelesnim invaliditetom koje su ispunile Prijavnicu za uslugu osobne asistencije i ispunjavaju kriterije sukladno Članku 34. Zakona o osobnoj asistenciji, a kojima Stručni tim ne izda Odluku o pružanju usluge osobne asistencije iz objektivnih razloga, upućuju se na druge licencirane pružatelje usluge osobne asistencije sukladno Adresaru pružatelja opisanog u Članku 7. ovog Pravilnika.
- (5.) O razlozima za uskraćivanje usluge osobne asistencije, voditelj usluge će o istom osobi s invaliditetom i/ili njegovoga zakonskog zastupnika informirati u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte.
- (6.) Udruga vodi Listu čekanja na uslugu osobne asistencije koju ažurira redovito. Lista čekanja sadrži osnovne podatke o kandidatu usluge osobne asistencije: ime i prezime, adresu, kontakt broj, vrstu i stupanj invaliditeta, osnovne podatke o sastavu kućanstva, statusu članova kućanstva, datumu zaprimanja prijavnice i evidencijskom broju kandidata.
- (7.) U slučaju raspoloživosti određenog broja sati usluge osobne asistencije, voditelj usluge o istom obavještava prvog kandidata s Liste o novonastaloj situaciji te u slučaju prihvaćanja kandidata, istog upućuje o sljedećim koracima koje je nužno provesti kako bi se ostvarilo pružanje usluge osobne asistencije.
- (8.) Kandidat koji iz bilo kojeg razloga ne prihvati prijedlog pružatelja za uključivanje prema raspoloživim satima usluge, može se uputiti na drugog licenciranog pružatelja usluge ili ponovo staviti na Listu

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

čekanja te pozvati sljedećeg kandidata i obavijestiti ga o nastaloj situaciji opisanoj u prethodnoj stavci ovoga članka.

Radno vrijeme pružatelja usluge

Članak 6.

- (1.) Sukladno organizacijskim kapacitetima i ljudskim resursima Udruge, usluga osobne asistencije može biti raspoređena tjedno od ponedjeljka do subote u vremenskom rasponu od 7:00 do 22:00 sata.
- (2.) Osobni asistent s kojim Udruga zaključi Ugovor o radu na neodređeno vrijeme raspoređuje se na radno mjesto u domu korisnika, a na temelju Odluke o rasporedu osobnog asistenta na radno mjesto.
- (3.) Iznimno, pružatelj usluge osobne asistencije obvezuje se pružiti uslugu u hitnim i kriznim situacijama izvan tjednog i vremenskog rasporeda opisanog u Stavku 1. ovoga Članka, o čemu se voditelj usluge pravovremeno obavještava od korisnika i/ili njegovog zakonskog zastupnika.
- (4.) Udruga kao pružatelj usluge može pružiti uslugu korisnicima koji su temeljem Rješenja ostvarili mjesečno trajanje usluge u rasponu od 44 do 352 sata.
- (5.) Ukoliko korisnik zatraži korištenje usluge izvan svog mjesta prebivališta/boravišta, voditelj usluge dužan je uputiti korisnika kod drugih pružatelja usluge.

IV. SURADNJA S PRUŽATELJIMA USLUGA I DRUGIM DIONICIMA

Adresar drugih pružatelja usluga

Članak 7.

- (1.) Radi prikupljanja informacija i uspostavljanja suradnje s drugim pružateljima usluga Udruga ima izrađen Adresar pružatelja socijalnih usluga.

Suradnja

Članak 8.

- (1.) Suradnja s drugim pružateljima usluga provodi se sa svrhom razmjene znanja, unapređenja kvalitete usluge, saznanjima o mogućnostima povećanja prostornih i ljudskih resursa, pružanja međusobne pomoći i podrške.
- (2.) U svrhu pružanja kvalitetne usluge korisnicima, Udruga surađuje s drugim pružateljima socijalnih usluga kroz međusobnu koordinaciju ili međusobno upućivanje korisnika.

Upućivanje korisnika drugim pružateljima usluga

Članak 9.

- (1.) Dužnost je Voditelja usluge prepoznati potrebu korisnika za dodatnim uslugama ili potrebu za premještanjem korisnika drugim licenciranim pružateljima te o istom razgovarati s korisnikom i/ili njegovim zastupnikom.

Suradnja Udruge s pružateljima usluga

Članak 10.

- (1.) Suradnja Udruge s pružateljima podrazumijeva:

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

- Razmjenu informacija
- Upućivanje korisnika koji iz objektivnih razloga ne mogu ostvariti uslugu u Udruzi
- Zagovaračke aktivnosti

Suradnja Udruge s lokalnom zajednicom

Članak 11.

(1.) Suradnja s lokalnom zajednicom podrazumijeva surađivanje s:

- lokalnim institucijama,
- lokalnom vlasti,
- zavodima za socijalni rad,
- udrugama osoba s invaliditetom,
- stručnjacima i
- medijima.

Suradnja Udruge s roditeljima ili zastupnicima korisnika usluga

Članak 12.

- (1.) Uvažavajući pozitivne propise koji se odnose na prava na samoodređenje osoba s invaliditetom koje su korisnici usluge osobne asistencije, dužnost je voditelja da roditelju kontinuirano ističe da je usluga osobne asistencije usmjerena na postizanje što veće uključenosti korisnika u zajednicu i na njegovo osamostaljivanje (u donošenju odluka, planiranju vremena i aktivnosti) u najvećoj mogućoj mjeri.
- (2.) Dužnost je voditelja usluge biti u kontaktu s roditeljem-zakonskim zastupnikom, davati mu informacije o eventualnim promjenama u načinu provedbe usluge, komunicirati o eventualnim poteškoćama u provedbi usluge te dogovarati periodične terenske posjete.
- (3.) Dužnost je roditelja ili zakonskog zastupnika pravovremeno i jasno informirati, obrazložiti i dokazima potkrijepiti svaku promjenu u statusu korisnika usluga.

V. OPĆI KRITERIJI UKLJUČIVANJA I ISKLJUČIVANJA IZ USLUGE

Članak 13.

- (1.) Ovaj Pravilnik regulira opće kriterije za prijem i isključivanje korisnika u/iz usluge osobne asistencije u skladu sa svrhom usluge.
- (2.) Opće informacije
- (3.) Iskaz interesa za uključivanje u uslugu vrši se temeljem ispunjene Prijavnice za uključivanje u uslugu, a može se podnijeti osobno u sjedište udruge, putem elektroničke pošte ili poštom.
- (4.) Pravo na podnošenje prijavnice imaju osobe s tjelesnim invaliditetom, a kojima se temeljem dokumentacije i procjene od strane Stručnog tima može utvrditi potreba za uključivanjem te primjerenost same usluge.
- (5.) U skladu s licenciranim kapacitetima Udruge, korisnici mogu biti uključeni u uslugu temeljem:
 - izvršene inicijalne procjene stručnog tima i donesene Odluke o uključenju pružatelja usluge
 - izdanog Rješenja nadležnog Zavoda za socijalni rad

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

Uključivanje korisnika u uslugu

Članak 14.

- (1.) Postupak za uključivanje korisnika u pojedinu uslugu vrši se na temelju raspoloživosti kapaciteta, procjene stručnog tima o primjerenosti usluge.
- (2.) Ovisno o usluzi procjenu primjerenosti usluge za korisnika provodi stručni tim.
- (3.) Odluka o uključivanju donosi se nakon razgovora s korisnikom i/ili roditeljem (ili zastupnikom), i pozitivnog mišljenja stručnog tima.
- (4.) U slučaju popunjenosti kapaciteta, zainteresirani kandidati za uključivanje u uslugu upisuju se na Listu čekanja uz uvjet da su ispunjeni kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu.
- (5.) Kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu definiraju se prema specifičnostima pojedine usluge. Osnovni kriteriji za uključivanje korisnika u uslugu su:
 - raspoloživost kapaciteta usluge, s obzirom na prostor, moguć broj korisnika, i mogućnosti prijevoza,
 - zadovoljeni administrativni uvjeti (prijavljeno prebivalište odnosno boravište na području Grada Sinja, Grada Trilja, Grada Vrlike, općina Dicmo, Otok i Hrvace, pripadnik skupine osoba s tjelesnim invaliditetom),
 - potreba korisnika za određenom uslugom,
 - prioritet uključivanja prema listi čekanja za uključivanje u pojedinu uslugu.

Članak 15.

Navedeni kriteriji nisu namijenjeni diskriminaciji pojedinih korisnika nego služe kao smjernice stručnom timu za prijem/isključivanje kako bi mogli procijeniti korisnost uključivanja korisnika, adekvatnost usluge za korisnika, te mogućnosti stručnog tima u pružanju kvalitetne usluge.

Isključivanje korisnika iz usluge

Članak 16.

- (1.) Isključivanje korisnika iz usluge može biti privremeno i/ili trajno.
- (2.) Privremeno isključenje podrazumijeva kraći vremenski rok, o čemu odluku donosi voditelj usluge.
- (3.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka privremenog isključenja korisnika iz usluge u slučajevima:
 - kada se temeljem terenske provjere ili razgovora s neposrednim dionicima ustanovi da korisnik usluge istu ne koristi na način i u vrijeme definirano sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti,
 - kada korisnik usluge i njegov asistent lažno prikazuju provedene aktivnosti i njihovo trajanje,
 - kada se evidentiraju neprihvatljiva ponašanja korisnika (vrijeđanje, kršenja odredbi Etičkog kodeksa udruge, provođenje samovolje, prijetnji asistentima i sl.),
 - neprihvatanje predloženog osobnog asistenta od strane pružatelja više od dva puta,
 - promjena u zdravstvenom stanju,
 - nesudjelovanje u aktivnostima usluge.
- (4.) Voditelj usluge ima pravo zatražiti pokretanje postupka trajnog isključivanja korisnika u slučajevima:
 - ponavljanja ponašanja iz stavka 3. ovoga članka,
 - omalovažavanje organizacije rada, programa i tijeka usluge, radnika, članova tijela upravljanja, negativno prikazivanje usluge i djelatnosti udruge,

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

- znatne promjene stanja i funkcionalnosti korisnika usluge, te s tog osnova nemogućnosti organiziranja adekvatne usluge korisniku s obzirom na njegove promijenjene sposobnosti i svrhu usluge,
- povrede odredbi Etičkog kodeksa, Statuta Udruge, te odredbi članka ovoga Pravilnika, koji reguliraju obveze korisnika,
- dobrovoljno otkazivanje usluge od strane korisnika ili roditelja/zakonskog zastupnika.

(5.) Odluku o pokretanju postupka privremenog ili trajnog isključenja donosi Upravni odbor.

Članak 17.

- (1.) Voditelj usluge u slučajevima navedenim u članku 15., stavka 3. i stavka 4., mora obaviti razgovor s korisnikom i/ili roditeljem (starateljem), te izreći mjeru privremenog isključivanja, odrediti vrijeme trajanja mjere, te ih upozoriti na moguće posljedice ponavljanja takvoga ponašanja.
- (2.) Voditelj usluge o postupanju iz stavka 1. ovoga članka, dužan je napraviti službenu zabilješku, koja obavezno mora sadržavati datum i vrijeme razgovora, prisutne osobe, sažetak problema i poduzete postupke, te o istom obavijestiti Upravni odbor koji može donijeti odluku o isključivanju iz usluge.
- (3.) Ispunjavanjem odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, voditelj usluge obavezan u skladu s ovim Pravilnikom pokrenuti postupak isključivanja.

Članak 18.

- (1.) U slučajevima iz članka 15, stavka 4, točke 5., korisnik/roditelj/zakonski zastupnik ispunjava zahtjev za otkazivanje usluge.
- (2.) Danom navedenim u Zahtjevu, prestaju sva prava i obveze definirana dokumentacijom koja je potpisana pri uključivanju u uslugu.

Članak 19.

Postupak prigovora za uključivanje i isključivanje u uslugu, definiran je ovim Pravilnikom u području - Prigovori.

VI. OSOBNİ ASISTENTI

Članak 20.

- (1.) Aktivnosti osobne asistencije provode radnici udruge i to: voditelj usluge i osobni asistenti.
- (2.) Uvjeti za zapošljavanje osobnog asistenta propisani su Zakonom o osobnoj asistenciji.
- (3.) Radnik sklapa Ugovor o radu s pružateljem usluge na radno mjesto IV. vrste: osobni asistent te se sukladno Odluci o rasporedu na radno mjesto raspoređuje kod jednog ili više korisnika usluge osobne asistencije.
- (4.) Radnik može biti zaposlen na puno ili nepuno radno vrijeme, sukladno raspoloživosti ugovorenog broja sati usluge.
- (5.) Vrsta posla odnosno aktivnosti koje se provode u kućanstvu korisnika određene su temeljem individualnog plana liste procjena koje utvrđuje nadležni Zavod za socijalni rad za svakog korisnika.
- (6.) Svaki osobni asistent:
 - a) dužan je voditi evidenciju o radnom vremenu,

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

- b) dužan je voditi izvještaj o provedenim dnevnim aktivnostima kod korisnika,
 - c) dužan je držati se svojih zadataka, dnevnog rasporeda i ostalih rasporeda temeljenih na Odluci o rasporedu na radno mjesto
 - d) ima pravo odbiti zadatak koji nije definiran Odlukom o rasporedu na radno mjesto i o tome obavijestiti voditelja usluge
 - e) ima pravo predložiti ideje za rad
- (7.) Radnici zaposleni kao osobni asistenti dužni su potpisati Izjavu kojom potvrđuju da s korisnikom nemaju sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju.

Članak 21.

Radnici su u svom radu obavezani poštivati važeće zakonske propise o povjerljivosti podataka, Pravilnik o radu i Etički kodeks Udruge, dužni su održavati najviši stupanj profesionalnosti i profesionalnih vještina pohađanjem edukacija i tečajeva, samostalnim istraživanjem literature i prisustvovanjem internim edukacijama Udruge.

Članak 22.

- (1.) Udruga u okviru svojih mogućnosti i potreba provodi interne edukacije i sufinanciranje stručnog usavršavanja radnika.
- (2.) Radnici koji su pohađali edukacije ili stručno usavršavanje obavezni su isto prezentirati članovima Upravnog odbora, te provesti internu edukaciju ostalih radnika u svrhu održavanja kvalitete rada.

PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

Članak 23.

- (1.) Ovaj pravilnik regulira prava i obveze korisnika koje proizlaze iz usluge osobne asistencije.

1. Prava korisnika

Članak 24.

- (1.) Korisnik ima pravo na jasnu i primjerenu komunikaciju kako bi se upoznao sa svrhom i ciljem usluge osobne asistencije.
- (2.) U slučaju minimalnih mogućnosti korisnika, odredbe iz stavka 1. ovoga članka odnose se na članove obitelji ili zakonske zastupnike korisnika.
- (3.) Korisnik ima mogućnost reguliranja ukupno odobrenog broja sati usluge temeljem rješenja nadležnog područnog ureda Zavoda za socijalni rad na način da koristi manji broj sati usluge. U tom slučaju korisnik ili zakonski zastupnik ima mogućnost popunjavanja Izjave o broju sati usluge kod pružatelja usluge.
- (4.) Korisnik ima pravo na samostalan odabir osobnog asistenta, na način:
 - a) da predloži osobu koja bi obavljala poslove osobne asistencije, a koja zadovoljava kriterije propisane Zakonom o osobnoj asistenciji. U slučaju da nema takvu osobu, Udruga šalje asistenta kod korisnika na upoznavanje i razgovor. Nakon toga, korisnik je dužan obavijestiti Udrugu o prihvaćanju/odbijanju osobe za obavljanje poslova osobne asistencije,
 - b) po primljenoj obavijesti, Udruga s korisnikom potpisuje dokumentaciju potrebnu za početak pružanja usluge, a s osobnim asistentom sklapa Ugovor o radu te se donosi Odluka o raspoređivanju na radno mjesto u okviru koje je definirano vrijeme i mjesto pružanja usluge osobne asistencije te vrsta aktivnosti sukladno listi procjena korisnika,
 - c) u slučaju nesporazuma između korisnika i osobnog asistenta, Udruga posreduje u rješavanju istoga i o tome vodi evidenciju.

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

- (5.) Korisnik ima pravo na osobno dostojanstvo, autonomiju i individualnost, ima pravo na poštivanje svoje kulture i vrijednosti, uvažavanje načina komunikacije, pravo na osobno uvažavanje i pravo biti drugačiji.
- (6.) Korisnik ima pravo na povjerljivost i poštovanje sebe osobno i članova svoje obitelji.
- (7.) Korisnik ima pravo na pravilno i pravodobno obavljanje poslova koji su temeljeni na njegovim potrebama i definirani u planu pružanja usluge i planu aktivnosti.
- (8.) Korisnik ima pravo utvrđivati osobne prioritete pri obavljanju aktivnosti.
- (9.) U slučaju kršenja prava iz ovoga Članka, korisnik ima pravo uputiti pritužbu Voditelju usluge.

2. Obveze korisnika

Članak 25.

- (1.) Obveze se odnose jednako na korisnika, na zakonskog zastupnika, ukoliko ga korisnik ima te na članove obitelji.
- (2.) Obveza je korisnika poštivati odredbe Etičkog kodeksa, Statuta udruge i ovoga Pravilnika.
- (3.) Obveza je korisnika da se u svakodnevnom radu prema osobnom asistentu odnosi primjereno i s uvažavanjem te da bude pravedan.
- (4.) Obveza je korisnika da se suzdržava od privatiziranja odnosa te poticanja osobnog asistenta na djelovanje koje nije sukladno s odredbama Etičkog kodeksa.
- (5.) Obveza je korisnika pravodobno obavijestiti osobnog asistenta o svim planiranim zadacima te mu osigurati sve potrebne informacije kako bi osobni asistent mogao svoje dužnosti dobro i ispravno obavljati.
- (6.) Obveza je korisnika da u organizaciji rada definira zadatke i uskladi ih u najvećoj mogućoj mjeri s mogućnostima, sposobnostima i vještinama svojeg osobnog asistenta.
- (7.) Obveza je korisnika da u suradnji s pružateljem utvrdi realne potrebe i aktivnosti sukladno planu pružanja usluge i planu aktivnosti.
- (8.) Obveza je korisnika poštivati dogovorene rokove pružanja usluge osobne asistencije.
Obveza je korisnika poštovati odredbe ugovora o radu koje je pružatelj kao poslodavac sklopio s osobnim asistentom.
- (9.) Obveza je korisnika poštivati zabranu konzumiranja alkohola, droga i lijekova koji se smatraju opijatima bez liječničke potvrde o potrebi uzimanja lijekova.
- (10.) Obveza je korisnika potpisati Izjavu kojom je suglasan da se kućanstvo u kojemu prima uslugu osobne asistencije smatra izdvojeno mjesto rada pružatelja usluge.
- (11.) Obveza je korisnika osigurati osobnom asistentu sigurno okruženje za rad te ga upoznati sa svim medicinskim, tehničkim i drugim pomagalicama koja će se koristiti u kući korisnika kao izdvojenom mjestu rada.

POSTUPAK PRIGOVORA

Članak 26.

- (1.) Svaki korisnik ili njegov zakonski zastupnik imaju pravo žaliti se na uključivanje u uslugu, isključivanje iz usluge, kršenje ljudskih prava, nezakonitosti, neadekvatnu uslugu i ostalo što utječe na kvalitetu usluge koju korisnik prima.
- (2.) Svaki korisnik usluge ili njegov zastupnik ima pravo prigovoriti i žaliti se na:
 - diskriminacijski odnos i neravnopravnost u postupanju,
 - nedosljednost u provođenju danih uputama,
 - neobjektivnost i pristranost,

Pravilnik o pružanju usluge osobne asistencije – Udruga osoba s invaliditetom Sinj

- nepoštivanje osobnosti,
 - agresivnost, diskriminaciju, klevetanje i zlostavljanje,
 - ponašanja koja vode zastrašivanju, ponižavanju,
 - iznošenja povjerljivih informacija i zaštićenih podataka,
 - neprimjerenu komunikaciju,
 - uključivanje/isključivanje u/iz usluge, te
 - sve ostalo što član ili korisnik smatraju kršenjem Etičkog kodeksa Udruge, kršenjem prava korisnika, ljudskih prava i sl.
- (3.) Sve ono što ulazi u područje rada, radnih odnosa, radnog vremena, strateških dokumenata udruge, sufinanciranja usluga, ograničenja u financijskim, prostornim i ljudskim resursima te važećih odluka Upravnog odbora i drugih tijela Udruge ne može biti predmet žalbe ili prigovora.
- (4.) Isto se može podnijeti u sjedište udruge, kao prijedlog za poboljšanjem usluge ili donošenja nove odluke Upravnog odbora i drugih tijela udruge.
- (5.) Žalba ili prigovor mora biti jasan, potkrepljen i dostavljen u pisanoj formi.

Članak 27.

Prigovori i žalbe šalju se pisanim putem - poštom na adresu: Luka 7, 21230 Sinj ili elektronskom poštom na e-mail: utis.sinj@gmail.com.

Članak 28.

- (1.) Djelatnik ureda Udruge prikuplja pristigle omotnice i sprema ih u materijale za sljedeću sjednicu Upravnog odbora.

Članak 29.

- (1.) Prigovori i žalbe stavljaju se kao obvezna točka Dnevnog reda na prvu sjednicu koja slijedi nakon zaprimljenog prigovora ili žalbe te se na sjednici otvaraju i o njima se raspravlja.
- (2.) Odluku o postupanju u vezi pristiglih prigovora i žalbi donosi Upravni odbor natpolovičnom većinom. Odluka se u pisanoj obliku dostavlja pošiljatelju.
- (3.) Odluka o postupanju je obvezna i mora se poštivati u potpunosti.



PREDSJEDNIK
Vojislav Barać