
Na podlagi Zakona o socialnem varstvu in 73. člena Statuta Doma upokojencev Center, Tabor-Poljane, Ljubljana 020-1/2016-7 z dne, 7.9.2016 ter po predhodni obravnavi na seji Strokovnega sveta se izdaja

PRAVILNIK
o postopkih reševanja pritožb in ugovorov stanovalcev v Domu upokojencev Center,
Ljubljana

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Ta pravilnik ureja način reševanja pritožb in ugovorov stanovalcev, njihovih pooblaščenec in zakonitih zastopnikov (v nadaljevanju: upravičenci), ki jih podajo na pogoje bivanja, življenja in odnos zaposlenih ter drugih udeležencev v procesu dela do stanovalcev v Domu upokojencev Center, Ljubljana (v nadaljevanju zavod).

2. člen

Zaposleni v Socialni službi ob sprejemu seznanijo upravičence, s pravico do ugovorov in pritožb in ta pravilnik izročijo vsakemu novemu stanovalcu ob sprejemu.

3. člen

Upravičenec lahko v primeru, da ni zadovoljen s storitvijo ali odnosom zaposlenih do njega, zahteva:

- pojasnilo od strokovnega delavca ali sodelavca, ki je nudil storitev ali vodil obravnavo,
- opravičilo ob morebitnem nesporazumu ali napaki,
- pogovor z vodjo organizacijske enote,
- pogovor z direktorjem,
- da se njegova pritožba obravnava komisijsko,

4. člen

Ugovor zoper storitev, lahko vloži vsak upravičenec, in sicer v osmih dneh od opravljene storitve, s katero ni bil zadovoljen.

Kot ugovor se šteje vsak zapis iz katerega je razvidno nestrinjanje vlagatelja z opravljeno storitvijo ali odnosom in delom zaposlenega.

5. člen

Upravičenec lahko poda pritožbo ali ugovor zoper opravljeno storitev na naslednji način:

- ustno pri socialni delavki,
- pisno v tajništvu ali nabiralniku namenjenem za pritožbe in pohvale,
- po elektronski pošti (dom.center@duc.si).

POSTOPEK REŠEVANJA

6. člen

Na pritožbo vloženo v pisni obliki je naslovljena oseba dolžna podati pisni odgovor v petnajstih dneh od vložitve pritožbe. Ustno vloženo pritožbo reši strokovna oseba (socialna delavka, vodja organizacijske enote,...) z razgovorom in dogodek evidentira v obliki uradnega zaznamka z osnovnimi podatki pritožnika (ime in priimek, naslov, kratka vsebina pritožbe in rešitev).

V kolikor naslovljena oseba pritožbe sama ne more rešiti, v dogovoru z direktorjem predlaga tri člansko komisijo, ki jo poleg njega sestavljata še dva strokovnjaka s področja, na katerega se nanaša pritožba.

7. člen

Evidenca pritožb se vodi v arhivu zavoda in mora vsebovati naslednje podatke:

- zaporedna številka z letnico in datumom pritožbe,
- ime in priimek ter naslov pritožnika,
- način vložitve pritožbe, razlog pritožbe, na koga se nanaša,
- način reševanja pritožbe,
- datum odgovora,
- vsebina odgovora.

8. člen

Ob izteku koledarskega leta Strokovni svet zavoda opravi analizo pritožb po področjih in na podlagi ugotovitev predlaga izboljšave.

KONČNE DOLOČBE

9. člen

Upravičenec lahko v primeru, če še ni zadovoljen s posamezno storitvijo strokovnih delavcev ali sodelavcev, poda ugovor na podlagi določil Zakona o socialnem varstvu na Socialno zbornico. Ugovor mora podati ustno ali pisno v roku 8 dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja.

Prav tako ima upravičenec na podlagi določil Zakona o socialnem varstvu pravico podati pobudo za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem storitev institucionalnega varstva. Pobudo za inšpekcijski nadzor, z navedbo kršitev pravic uporabnika ali navedbo razlogov, zaradi katerih je podan ugovor na opravljeno storitev, se naslovi na naslov Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat RS za delo, socialna inšpekcija.

10. člen

Spremembe in dopolnitve se sprejemajo na enak način kot ta pravilnik.

11. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem sprejema.

Številka: 0070-1/2021 – 12/1

Datum: 9.11.2021



IZRAŽANJE

- a) nezadovoljstva oz. pritožbe,
- b) pripombe ali pobude,
- c) zahvale

(obkroži ustrezno)

Uporabnik: _____

Zakoniti zastopnik: _____

Svojec: _____

Razlog/ ugovora, izraza nezadovoljstva ali pohvale

V Ljubljani, dne _____

podpis vlagatelja _____