

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 pravici do pripomb, pobud, pritožb in poteh ugovora ter reševanje le teh**  
**v Domu upokojencev Center, Ljubljana**

## **I. UVOD**

### **1. člen**

Ta pravilnik ureja način obravnavanja ustnih in pisnih pobud, pripomb in izrazov nezadovoljstva oz. pritožb za opravljene storitve ter poti reševanja le teh v Domu upokojencev Center, Ljubljana (v nadaljevanju: zavod).

### **2. člen**

Uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali svojec (v nadaljevanju: uporabnik) lahko poda pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo oz. pritožbo za opravljeno storitev na naslednji način:

- **ustno** – uporabnik sporoča svojo pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo socialni delavki zavoda/enote ali vodji posamezne službe;

Strokovni delavec ali sodelavec je dolžan o kakršnikoli obliki pripombe, nezadovoljstva ali pritožbe obvestiti tudi vodjo službe in izpolniti predpisan obrazec (priloga 1).

- **pisno** - uporabnik lahko svojo pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo odda neposredno socialni delavki zavoda/enote, odda v nabiralnik v avli zavoda/enote, izroči vodji posamezne službe, prinese v tajništvo zavoda ali pa pošlje po pošti;
- **po telefonu** – se obravnava enako, kot ustno mnenje, pripomba, predlog ali nezadovoljstvo;
- **po elektronski pošti.**

Zavod seznaja uporabnike o obstoju in pravicah do pripomb, pobud, pritožb in poteh ugovora z izročitvijo tega pravilnika uporabniku ob vselitvi v zavod. V primeru kakršnihkoli sprememb pravilnika, se uporabnika obvesti z obvestilom na oglasni deski, v katerem so navedeni podatki o spremembi pravilnika in lokaciji, kje lahko uporabnik prevzame spremenjen oz. nov pravilnik.

Pripombe, pobude, pritožbe in ugovori se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika.

## **II. POSTOPEK REŠEVANJA**

### **3. člen**

Postopek reševanja ustnih in pisnih izrazov nezadovoljstva mora biti hiter In objektiven, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice In koristi uporabnikov.

Vsako mnenje, pripombo, pobudo za izboljšanje življenja v domu ali nezadovoljstvo oz. pritožbo za opravljeno storitev se evidentira na posebnem obrazcu, na katerem se opravi tudi evalvacija postopka.

Vsa mnenja, pripombe, pobude ali nezadovoljstva oz. pritožbe zbira socialna služba, ki jih nato posreduje Komisiji za obravnavo pobud, pripomb in pritožb (Komisija).

#### **4. člen**

Vsa mnenja, pobude, pripombe in nezadovoljstva z opravljeno storitvijo ali zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca obravnava komisija, ki ima tri stalne člane:

- socialna delavka,
- vodja zdravstveno negovalne službe,
- direktorica,
- po potrebi se vključujejo tudi drugi (vodje posameznih služb).

#### **5. člen**

V kolikor uporabnik poda ustno pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo oz. pritožbo lahko:

- zahteva razgovor s strokovno delavko ali sodelavko/sodelavcem, ki mu je nudil storitev ali obravnavo,
- zahteva pogovor z odgovorno osebo - vodjo posamezne službe (zdravstveno negovalne službe, kuhinje, tehnične službe, socialno delavko, vodjo finančno računovodske službe ali direktorico);
- uporabnik lahko zahteva opravičilo ob morebitnem nesporazumu ali napaki
- zahteva, da njegovo pobudo, pritožbo obravnava komisija.

#### **6. člen**

Pisna mnenja, pripombe, pobude ali nezadovoljstva, ki so prišla po pošti ali elektronski pošti, se evidentirajo v tajništvu in se nemudoma posredujejo socialni službi.

Pisne pripombe, pobude ali nezadovoljstvo oz. pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati ime in priimek uporabnika, naslov, razloge za mnenje pobudo, pripombo ali nezadovoljstvo in podpis uporabnika.

Komisija obravnava vsako pisno pobudo, pripombo ali nezadovoljstvo uporabnika in mu v roku 15 dni posreduje pisni odgovor, v kolikor je uporabnik znan.

#### **7. člen**

Če uporabnik ni zadovoljen s posamezno storitvijo lahko zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vloži ugovor pri svetu zavoda na naslov; Dom upokojencev Center, Ljubljana, Tabor 10, 1000 Ljubljana.

Ugovor je potrebno vložiti v roku osem dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja. Svet zavoda preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene ter o tem obvesti upravičenca, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

#### **8. člen**

Kadarkoli je bilo o pritožbi odločeno z odločbo, lahko uporabnik vloži pritožbo v skladu s pravnim poukom, ki je v njej naveden. Enako lahko ravna tudi takrat, ko pristojni organ o vlogi ni odločil v zakonitem roku.

V kolikor se uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali svojec z odločbo, ki jo je izdal dom ne strinja, ima pravico pritožbe na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva 44, 1000 Ljubljana.

#### **9. člen**

Če upravičenec ne uspe z ugovorom ali še vedno ni zadovoljen s storitvijo ali z delom in postopki izvajalca, lahko na podlagi 105. člena Zakona o socialnem varstvu (ZSV; Uradni list RS, št. 3/07 – UPB in spremembe) vloži zahtevo za nadzor nad izvajanjem storitev institucionalnega varstva. Zahteva za nadzor z navedbo kršitev pravic stanovalca ali navedbo razlogov, zaradi katerih je podan ugovor na opravljanje storitev, mora biti poslana na naslov:



Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva 44, 1000 Ljubljana.

Uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ima v primeru nezadovoljstva pri nudenju storitve možnost v skladu s 77. čl. ZSV podati pripombe, mnenje in predloge tudi: Socialni zbornici Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

#### **10. člen**

Socialna delavka in vodja zdravstveno negovalno službe l x letno pripravita pisni poročili o vseh evidentiranih mnenjih, pripombah, pobudah ali nezadovoljstvih oz. pritožbah in na tej osnovi pripravita analizo ter jo posredujejo direktorju. Analiza služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za uporabnike in izboljšanje poslovanja zavoda

#### **10. člen**

Spremembe in dopolnitve tega pravilnika se sprejemajo po enakem postopku kot velja za njegov sprejem.

#### **12. člen**

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem sprejema.

Številka: 0070-1/2022 – 9/1

Datum: 6.5.2022





DOM UPOKOJENCEV CENTER, LJUBLJANA,  
Tabor 10, 1000 Ljubljana

*Priloga 1*

## SPREJEM PRIPOMBE/ PRITOŽBE

1.1.Podatki o uporabniku/zakonitem zastopniku:

\_\_\_\_\_

Naslov: \_\_\_\_\_

Datum sprejema: \_\_\_\_\_

Način sprejema:

☐ ustno

☐ telefonsko

☐ pisno

☐ zapis iz skrinjice

1.2.Zahteve uporabnika:

☐ pojasnilo

☐ opozorilo

☐ pisni odgovor

☐ \_\_\_\_\_

1.3.Opis pripombe/pritožbe (pri ustni oz. telefonski pritožbi):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Podpis sprejemnika: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Podpis: \_\_\_\_\_