

Na podlagi 102. člena Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg in 31/18 – ZOA-A) in Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 50/14) je skupščina Društva za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice na svoji seji dne 18.03.2021 sprejela

PRAVILNIK

o možnostih pritožb, pripomb, mnenj, pobud in ugovorov uporabnikov Društva za pomoč in samopomoč brezdomcev KRALJI ULICE

1. člen

S tem pravilnikom se ureja postopek pritožb, pripomb, mnenj ali ugovorov s strani uporabnikov do izvršnega direktorja, predsednika društva, strokovnega vodje programa, strokovnih delavcev, laičnih delavcev III, II, I in prostovoljcev v Društvu za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice (v nadaljevanju društvo).

2. člen

Vsak uporabnik ima v primeru nezadovoljstva s storitvijo, obravnavo ali odnosom zaposlenih in prostovoljcev, pravico, da:

- **zahteva informacijo ali pojasnilo** od strokovnega delavca, ki je nudil storitev;
- **zahteva pogovor z odgovorno osebo društva določeno v statut** (v nadaljevanju odgovorna oseba) – izvršnim direktorjem ali predsednikom;
- **zahteva pogovor s strokovnim vodjo programa;**
- **zahteva opravičilo ob morebitni napaki ali nesporazumu;**
- **zahteva razsojanje Častnega razsodišča društva;**
- **predlaga Socialni inšpekciji, da izvede izredni strokovni nadzor;**
- **predlaga Socialni zbornici Slovenije, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.**

Če tudi po uporabi zgornjih sredstev ni zadovoljen, ima uporabnik na voljo naslednje **pritožbene poti**:

Uporabnik se vsak dan lahko pritoži ustno ali pisno strokovnemu vodji programa, zaposlenim v programu ali prostovoljcem. Pritoži se lahko tudi ustno na rednih skupinskih srečanjih ali pisno preko elektronske pošte. Ustna pritožba je obravnavana takoj, pisna pa na rednih timskih sestankih, ki potekajo na 14 dni.

V kolikor uporabnik ni zadovoljen z odločitvijo in obrazložitvijo prostovoljca, zaposlenih v programu ali vodje programa, se lahko ustno ali pisno pritoži odgovorni osebi društva v roku 8 dni od opravljene storitve. Predsednik ali izvršni direktor pritožbo obravnava in poda odgovor v roku 15 dni.

Če uporabnik še vedno ni zadovoljen, lahko vloži pisni ugovor zoper delavca ali prostovoljca pri Častnem razsodišču društva v roku 8 dni od prejetega odgovora s strani izvršnega direktorja ali predsednika društva.

Vedno, kadar je bilo o vlogi (zahtevi, prošnji) odločeno pisno, lahko uporabnik vloži pritožbo v skladu s pravnim poukom, s katerim mora biti po zakonu opremljena vsaka upravna odločba ali upravni sklep. Pritožbo lahko vloži tudi v primeru, ko pristojni organ o njegovi popolni vlogi ni odločil v zakonitem roku.

Če s svojim ugovorom ni uspel ali še vedno ni zadovoljen s storitvijo ali z delom in s postopki izvajalca, lahko na podlagi 102. člena Zakona o socialnem varstvu in določbah Zakona o inšpekcijskem nadzoru (ZIN) in Zakona o inšpekciji dela (ZID-1), vloži pobudo za izredni nadzor Socialne inšpekcije.

Vlogo pošlje na naslov Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva 44, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na gp.irs@d.gov.si.

Če uporabnik meni, da so mu bile kršene pravice lahko pripombo, pobudo, pritožbo ali ugovor posreduje:

- ustno na skupnih sestankih uporabnikov (uredniški odbor, sestanek prodajalcev, sestanki po stanovanjih...);
- odda anonimno, pisno v skrinjico, ki je nameščena v dnevnem centru;
- vpiše v Knjigo pripomb, pohval in pritožb, ki jo dobi pri strokovnem delavcu v dnevnem centru;
- ustno ali pisno strokovnemu vodji ali predsedniku društva;
- pisno Častnemu razsodišču društva.

3. člen

V primeru neupoštevanja pravil in hišnega reda društva ima strokovni tim društva pravico uporabniku, ki krši pravila, izdati pisni opomin ali začasno prepoved uporabe storitev društva. Tudi na tovrstni ukrep se uporabnik lahko pritoži. Uporabnik, ki podaja pritožbo zoper pisni opomin s strani društva, ima v postopku pravico in dolžnost podati svojo interpretacijo dogodka, na katerega se nanaša pritožba. O vseh pritožbah in njihovem razreševanju se vodi posebna dokumentacija. Uporabnik se lahko pritoži pisno najprej strokovnemu delavcu, ki dela v dnevnem centru ali stanovanju. Če ni zadovoljen z odzivom na svojo pritožbo, se lahko v naslednji fazi pritoži strokovnemu vodji programa, nato pa še Častnemu razsodišču društva. Uporabnika se o obravnavanju pritožb in rezultatih obvesti ter se ga hkrati informira o možnostih njegovega nadaljnjega morebitnega ukrepanja v skladu s tem pravilnikom.

4. člen

V kolikor so uporabniki z delom zaposlenih in prostovoljcev zadovoljni, se zgoraj navedeni postopki uporabljajo tudi v primeru pohval ali predlogov za izboljšanje kvalitete storitev.

5. člen

Pravilnik se objavi na oglasni deski v prostorih delodajalca na dan, ko je bil sprejet, hrani pa pri kadrovske vodji. Zaposleni imajo možnost vpogleda v Pravilnik ves čas njegove veljavnosti. Ta pravilnik prične veljati in se uporabljati naslednji delovni dan po objavi in sprejemu.

Ljubljana, dne 28.03.2023

Izvršni direktor
Bojan Kuljanac

