

Na osnovi določil Zakona o socialnem varstvu ( Ur. l RS št.3/ 07 UPB2) izdajam naslednji

## **PRAVILNIK O PRIPOMBAM, PREDLOGIH, UGOVORIH IN PRITOŽBAH UPORABNIKOV STORITEV V ŠPESOVEM DOMU**

### **1. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### **1. člen**

Ta pravilnik ureja organizacijo in način dela ter postopek pri obravnavanju pripomb, predlogov, ugovorov in pritožb uporabnikov, ki jih le-ti podajo na pogoje bivanja, življenja in odnosa zaposlenih ter drugih udeležencev v procesu dela v Špesovem domu Vojnik (v nadaljevanju DOM),

Pravilnik omogoča uporabnikom preprostejšo pot za podajanje pripomb, predlogov, ugovorov in pritožb neformalno, interno reševanje nesoglasij s sodelovanjem pri obravnavi le-teh, kar prispeva k boljšemu razumevanju med uporabniki in izvajalcem storitev, nikakor pa ne omejuje možnosti in poti kot jih zagotavlja Zakon o socialnem varstvu.

Uporabniki DOMA imajo pravico do podajanja pripomb, predlogov, ugovorov in pritožb ter drugih oblik osebne izražanja, ki jih lahko naslovijo skladno s potmi, ki so navedene v tem Pravilniku.

#### **2. člen**

V postopku reševanja pripomb, predlogov, ugovorov in pritožb, ko se odloča o varstvu pravic uporabnika, se pri izvajanju postopka smiselno upoštevajo načela enakosti pred zakonom, varstva pravic uporabnikov ter pomoč neuki stranki.

#### **3. člen**

Za uporabnike, ki jim je bila s pravnomočno odločbo sodišča delno ali v celoti odvzeta poslovna sposobnost podajo pripombe, predloge, ugovore in pritožbe njihovi stalni skrbniki oz. zakoniti zastopniki. Uporabniki lahko pooblastijo osebo, ki jih bo zastopala v postopkih.

### **2. POT PRIPOMB IN PREDLOGOV**

#### **4. člen**

Kot pripomba ali predlog se šteje vsak zapis, ki se lahko vloži v pisni ali ustni obliki in iz katerega je razvidno nestrinjanje uporabnika z opravljeno storitvijo in/ali delom delavca DOMA.

Uporabnik lahko poda pripombo ali izrazi svoje mišljenje na naslednje načine:

- pripombo ali predlog poda ustno na zapisnik pri socialni delavki,
- pripombo ali predlog napiše v knjigo pohval in pripomb, ki se nahaja v recepciji DOMA,
- pripombo ali predlog napiše in ga odda v skrinjico, ki se nahaja v recepciji DOMA (pri dvigalu),

- pripombo ali predlog naslovi na naslov DOMA in pošlje po navadni pošti, elektronski pošti ali faksu,
- pripombo ali pohvalo poda na »sestanku stanovalcev«. Sestanek stanovalcev poteka vsako prvo sredo v mesecu, med 10.00 in 11.00. Zapisnik sestanka stanovalcev je obešen na oglasni deski v recepciji DOMA,
- uporabnikom, ki so gibalno ovirani in se ne morejo udeležiti sestanka oziroma uporabiti drugih poti pripomb in predlogov, je na voljo socialna služba, ki uporabnika obišče v njegovi sobi.

Uporabnik lahko poda predlog ali pripombo s podpisom ali anonimno. Če je pripomba ali predlog podan anonimno, se uporabniku odgovori posredno na sestanku stanovalcev in pisno na oglasni deski; če je pripomba ali predlog podan s podpisom, se pisno odgovori tistemu, ki je pripombo podal.

### **3. POT UGOVORA NA STORITEV INSTITUCIONALNEGA VARSTVA STAREJŠIH**

#### **5. člen**

V primeru, da uporabnik ni zadovoljen s posamezno storitvijo, lahko po 94. čl. Zakona o socialnem varstvu zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vložijo ugovor. Ugovor je potrebno vložiti v roku osem dni od opravljene storitve, zoper katero je podan ugovor. Poti podajanja ugovora so enake potem pripomb in predlogov.

Ugovor na storitev najprej obravnava direktor DOMA in poskuša rešiti zadevo skupaj z uporabnikom. Če pri tem ni uspešen, po razgovoru ugovor nemudoma posreduje SOCIALNI ZBORNICI, Parmova 33, 1000 Ljubljana, pri čemer se šteje, da je datum enak datumu ugovora.

Po 95. členu Zakona o socialnem varstvu, direktor DOMA oziroma Socialna zbornica preizkusi ugovor in določi ukrepe ter o tem obvesti uporabnika v roku 15 dni od prejema ugovora.

### **4. POTI PRITOŽBE**

#### **6. člen**

Uporabnik se lahko pritoži na akt (sklep ali odločba), ki ga je izdal DOM in v katerem je naveden tudi drugostopenjski organ pritožbe, MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO IN SOCIALNE ZADEVE, Kotnikova 5, 1000 Ljubljana. Uporabnik ima pravico do pritožbe v skladu s pravnim poukom navedenim v izdanem aktu.

V primeru nezadovoljstva s prejetimi zdravstvenimi storitvami, se lahko uporabnik pritoži direktorju Špesovega doma. Pritožba se najprej obravnava pri direktorju DOMA v sodelovanju z direktorjem ZDRAVSTVENEGA DOMA CELJE. V primeru, da uporabnik ni zadovoljen, se lahko pritoži na MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE, Štefanova 5, Ljubljana.

V primeru, da uporabnik meni, da mu izvajalec krši pravice in svoboščine, lahko o tem obvesti URAD VARUHA ČLOVEKOVIH PRAVIC, Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana.

V skladu s 102. čl. Zakona o Socialnem varstvu, ima uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik pravico do pobude ali predloga za Inšpekcijski nadzor (SOCIALNA INŠPEKCIJA, Parmova 33, 1000 Ljubljana) nad delom izvajalca socialno varstvene storitve, ki izhaja iz razmerij uporabnika in izvajalca storitve in vsebine sklenjenega pisnega dogovora.

Nesporazume ali spore, ki bi nastali pri izvajanju Dogovora o zagotavljanju storitve institucionalnega varstva, podpisniki dogovora rešujejo sporazumno. V primeru, da nesporazuma ne rešijo sami, se za to določi pristojno sodišče.

## **5. EVIDENTIRANJE PRIPOMB, PREDLOGOV IN UGOVOROV**

### **7. člen**

Za izvajanje postopkov zbiranja, pregleda in evidentiranja pripomb, predlogov in ugovorov je pristojna Komisija za obravnavo pritožb in pripomb (v nadaljevanju Komisija).

Naloga Komisije je, da vse pripombe, predloge in ugovore:

- zbere,
- evidentira,
- preuči in obravnava,
- posreduje strokovno utemeljeno mnenje direktorju,
- preveri rešitev oz. zagotovi ustrezen odgovor uporabniku.

### **8. člen**

Komisija se zbere enkrat tedensko in v prisotnosti vsaj treh članov. Komisija prispevke pregleda, jih oštevilči in vnese v evidenco. Evidenca pripomb, predlogov in ugovorov se hrani v tajništvu DOMA. Komisijo vodi strokovna vodja, ki za njeno delo tudi strokovno odgovarja.

Delo Komisije je podrobneje urejeno s Poslovníkom.

### **9. člen**

Vse pripombe in predlogi so evidentirane na sledeči način:

- zaporedna številka,
- ime in priimek uporabnika, ki je pripombo, predlog ali ugovor podal,
- datum prejema,
- komu in kdaj je bila pripomba ali predlog odstopljen v reševanje,
- datum rešitve, oziroma pisnega obvestila o rešitvi pripombe ali predloga.

Evidenca je vselej na vpogled članom Komisije, direktorju DOMA in od njega za reševanje pripomb pooblaščenim osebam.

### **10. člen**

Vse osebe, ki imajo vpogled v evidenco pritožb so dolžne upoštevati osebnostne pravice in človeško dostojanstvo vpletenih ter s pridobljenimi podatki ravnati v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. L. RS, št. 59/99), spoštovati Statut Špesovega doma in Pravilnik o varovanju zaupnih in osebnih podatkov ter zavarovanju dokumentarnega gradiva Špesovega doma.

## **6. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

### **11. člen**

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem podpisa in objave na oglasni deski DOMA.

Vojnik, 25.02.2010

CONTRACO-ŠPESOV DOM VOJNIK,d.o.o.  
Direktor  
Dragan Žohar l.r.