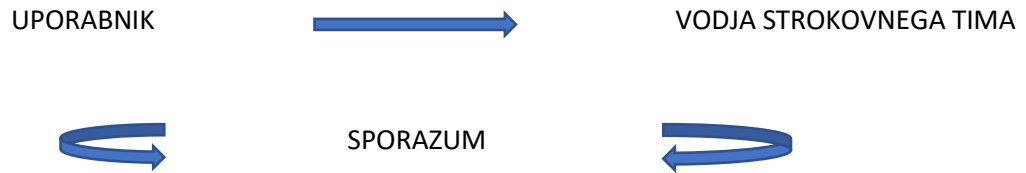


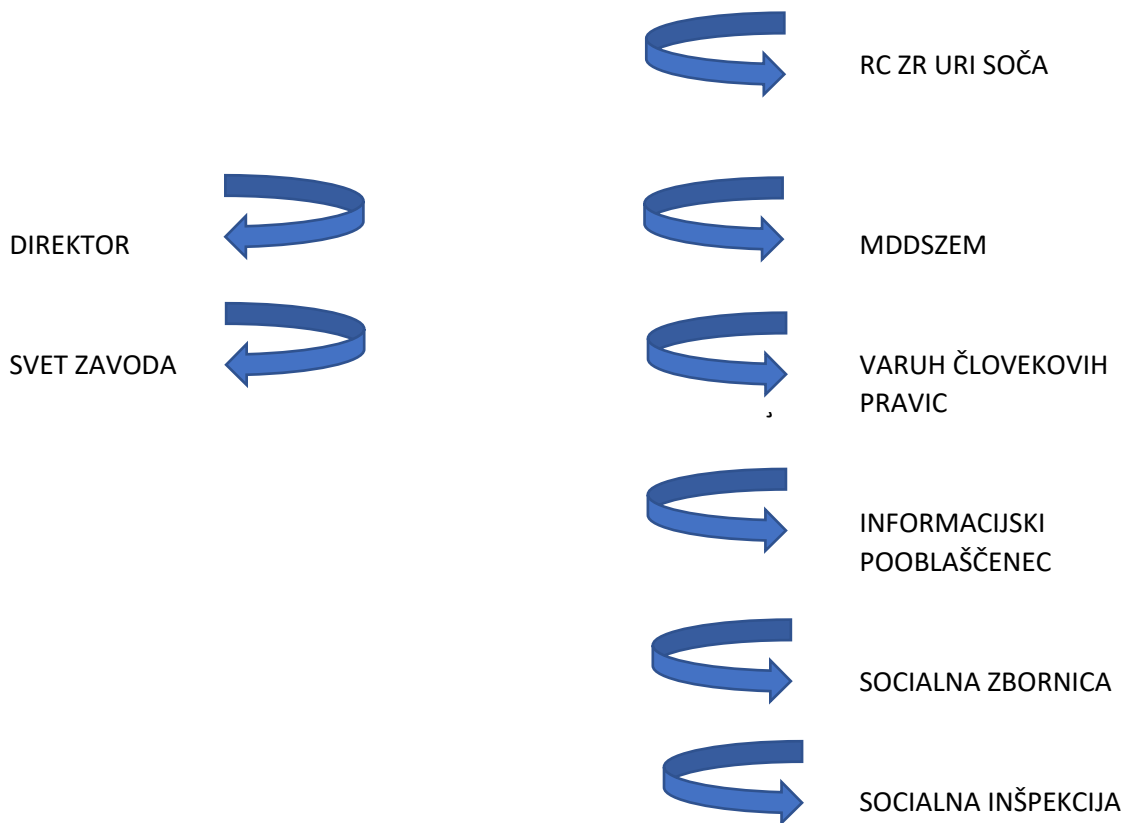
KAKO IZRAZIM NEZADOVOLJSTVO NAD IZVAJANJEM STORITEV ZAPOSLOTIVENE REHABILITACIJE OZ.
NAD ODNOSOM ČLANOV STROKOVNEGA TIMA ZAPOSLOTIVENE REHABILITACIJE



V PRIMERU NEDOSEŽENEGA SPORAZUMA



PRITOŽBA (USTNO NA ZAPISNIK, PISNO)





šentprima

PRITOŽBENE POTI

UGOVOR ZOPER DELO STROKOVNEGA DELAVCA ALI DELAVKE

Kdor ni zadovoljen s posamezno storitvijo, lahko zoper delo strokovnega delavca ali delavke vloži ugovor na prvi stopnji pri direktorju zavoda, na drugi stopnji pa svetu Zavoda Šentprima. Pritožbo lahko vloži v roku osmih dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja.

POBUDA ZA IZREDNI INŠPEKCIJSKI NADZOR

Kdor meni, da Zavod Šentprima ravna v nasprotju s predpisi, s katerimi so določene njegove naloge in je že izkoristil druge možnosti za uveljavljanje svojih pravic, lahko vloži predlog za uvedbo izrednega inšpekcijskega nadzora pri Socialni inšpekciji, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

PRITOŽBA ZARADI KRŠITVE ČLOVEKOVIH PRAVIC

Kdor meni, da so mu bile kršene človekove pravice, lahko vloži pobudo pri Varuhu človekovih pravic RS, Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana.

PRITOŽBA ZARADI KRŠITVE VARSTVA OSEBNIH PODATKOV

Kdor meni, da so mu bile kršene pravice iz naslova varstva osebnih podatkov, lahko vloži prijavo pri upravljavcu (info@sentprima.com) in/ali Informacijskemu pooblaščenču, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana.

PRITOŽBA ZARADI KRŠITVE ETIČNIH NAČEL (v socialnem varstvu)

Kadar upravičenec meni, da strokovni delavci in sodelavci zavoda z njim ne ravnavo spoštljivo ali da kako drugače kršijo etična načela, lahko o tem obvesti Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, Ljubljana.

zavod za rehabilitacijo in izobraževanje

Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon: 00 386 1 530 07 14, fax: 00 386 1 530 07 16, e-mail: info@sentprima.com
matična št.: 2111217, davčna št.: 77466667, dejavnost: 85.590, trr: 03100-1001617444 SKB banka d.d.

Na podlagi 15. člena Statuta Šentprima – Zavoda za rehabilitacijo in izobraževanje, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, je Svet Zavoda, dne 20.3.2013 sprejel naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU ZA UPORABNIKE SOCIALNO VARSTVENIH STORITEV ZAPOSLOTVENE REHABILITACIJE

1. člen

(splošna določba)

Namen akta je zagotoviti strokovnost in kakovost dela. Na podlagi pritožb in mnenj se bo izboljševalo področje dela, kjer so pritožbe upravičene.

S tem pravilnikom se ureja:

- vložitev in sprejem pritožb,
- pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb,
- postopek reševanja pritožb,
- postopek evidentiranja pritožb.

2. člen

(vložitev in sprejem pritožbe)

Uporabnik storitev zaposlitvene rehabilitacije v Zavodu Šentprima, lahko že med obravnavo izrazi nezadovoljstvo nad izvajanjem storitev ali nad odnosom članov strokovnega tima pri vodji strokovnega tima.

Glede morebitnih nesporazumov med izvajanjem storitev se uporabnik najprej obrne na vodjo strokovnega tima, ki vodi proces zaposlitvene rehabilitacije in se skuša z njim pogovoriti ter najti rešitev.

Če uporabnik in vodja strokovnega tima sporazuma ne moreta doseči oziroma uporabnik ni zadovoljen s pojasnili vodje strokovnega tima, uporabnik lahko vloži pritožbo.

S pravico in postopkom vložitve pritožbe uporabnika seznanjeni vodja strokovnega tima oziroma člani tima.

Uporabniki in njihovi zakoniti zastopniki imajo pravico do ugovora oz. pritožbe v zvezi z obsegom in načinom izvajanja storitev. Pritožba se lahko poda ustno na zapisnik, ki ga mora tožnik prebrati in podpisati ali pisno pri pristojni osebi izvajalca.

Pritožbe zbira in evidentira odgovorna oseba, ki jo imenuje svet zavoda ter jih nemudoma posreduje v nadaljnjo obravnavo in rešitev.

3. člen

(pristojnost in odgovornost pri reševanju pritožb)

Za preverjanje in reševanje pritožb so pristojni in odgovorni v zavodu:

- na prvi stopnji: direktorica zavoda oz. strokovni vodja;
- na drugi stopnji: svet zavoda;
- izven zavoda: Razvojni center za zaposlitveno rehabilitacijo pri URI Soča, MDDSZEM, Varuh človekovih pravic, Informacijski pooblaščenec, Socialna zbornica.

4. člen

(potek preverjanja in reševanja pritožb)

Pristojni in odgovorni iz 3. člena tega pravilnika so dolžni preveriti in reševati pritožbo.

Preverjanje pritožbe zajema dejanja in postopke, s katerimi se preverijo vsa dejstva v zvezi s pritožbo.

5. člen

Pristojni delavec ali organ, ki rešuje pritožbo

- o vloženi pritožbi seznaniti osebo, zoper katero je pritožba vložena ter ji dati možnost, da se o pritožbi izjasni;
- opravi razgovor s pritožnikom in osebo, na katero se pritožba nanaša ter z drugimi osebami, ki bi lahko o dogodku kaj vedele ter o razgovoru sestavi zapisnik;
- preuči razpoložljivo dokumentacijo, pridobiva informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe;
- po potrebi izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev pritožbe;
- anonimnih in žaljivih pritožb pristojna oseba ne obravnava. O tem se naredi pisni zaznamek, ki se ga pošlje uporabniku, če je znan.

Pristojni organ, ki rešuje pritožbo na drugi stopnji in izven zavoda, po lastni presoji izvaja pristojnosti

iz prejšnjega odstavka glede na oceno pravilnosti dejanskega stanja.

6. člen

Vsi sodelujoči v postopku preverjanja in reševanja pritožbe so dolžni pri uporabi in dostopu do podatkov, ki se nanašajo na pritožbo, ravnati v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

7. člen

Pristojni, ki rešujejo pritožbo, so dolžni podati pisni odgovor pritožniku, z obrazložitvijo, v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe.

V primeru, da pristojni delavec /direktorica ugotovi, da je pritožba upravičena, sprejme ustrezne ukrepe za preprečevanje podobnih kršitev v prihodnje.

Svet zavoda kot drugostopenjski pritožbeni organ svojo odločitev o pritožbi sporoči direktorici, ki ustrezno ukrepa. O sprejetem ukrepu se obvesti tudi pritožnika.

8. člen

Pristojni delavec ali organ je dolžan pritožbo reševati v skladu s Statutom zavoda Šentprima in skladno z Etičnim kodeksom strokovnih delavcev na področju zaposlitvene in poklicne rehabilitacije ter zaposlovanja in socialne vključenosti invalidov in v skladu s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu.

9. člen

(postopek evidentiranja pritožb)

Vse pritožbe, podane na način iz 2. člena tega pravilnika, mora strokovna služba kronološko evidentirati v Evidenčni knjigi pritožb in dokumentacijo ustrezno arhivirati.

Iz arhivirane dokumentacije pritožb morajo biti razvidni naslednji podatki:

- zaporedna številka
- datum, ko je pritožba prispela ali je bila ustno podana
- ime in priimek osebe, ki se pritožuje, naslov
- opis domnevne kršitve
- podatke o udeleženih strokovnih delavcih, morebitnih drugih udeleženih osebah

- način reševanja pritožbe
- ugotovitve in izvedbeni ukrepi
- pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila
- poročilo o rešitvi in datum rešitve (pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila, uradni zaznamek o razgovoru s pritožnikom in drugimi vključenimi, o odstopu zadeve v nadaljnje reševanje, o umiku pritožbe).

10. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po njegovem sprejetju in se objavi na oglasni deski zavoda. Z dnem uveljavitve tega Pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku za uporabnike socialnovarstvenih storitev zaposlitvene rehabilitacije, ki ga je sprejel Svet zavoda dne 20.3.2013.

Polona Štefanič
predsednica sveta zavoda Šentprime



šentprima

ZAVOD ŠENTPRIMA PRITOŽNI SISTEM

ŠT. ¹	DATUM ²	VLOGA ³	KOGA ZADEVA ⁴	REZULTAT ⁵
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				

¹ Zaporedna številka vloge

² Datum vpisa v seznam

³ Vpiše se: pohvala, pripomba, pritožba, pobuda, predlog

⁴ vpiše se v primeru, da je navedena oseba, na katero se mnenje nanaša

⁵ Rezultat in obvestilo osebi o izidu primera

