

Pritožbeni postopek Svetovalnega centra Istre

Namen pritožbenih postopkov po tem pravilniku je doseči višjo raven zadovoljstva uporabnikov, izboljšanje kakovosti naših storitev ter dvig zaupanja v Svetovalni center.

Uporabnike-ce o možnosti in načinu pritožbe ob vstopu v program ustno seznanijo strokovni-a delavec-ka. V primeru, da uporabniki-ce niso zadovoljni z izvajanjem programa oz. želijo izraziti nestrinjanje, se lahko obrnejo na direktorja. Direktor jih ponovno seznanijo o možnosti in načinu pritožbe. Postopek pritožbe visi na vidnem mestu v prostorih, kjer potekajo aktivnosti in je objavljen na spletni strani Svetovalnega centra Istre.

Uporabnikom-cam je na voljo dvostopenjski pritožbeni postopek. Uporabniki-ce so tudi obveščeni, da so izvajalci programa dolžni izvajati program po načelih Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu in možnosti ugovora po 94. členu Zakona o socialnem varstvu.

1. Na prvi stopnji ima uporabnik/ca ali njegov/a zakoniti/a zastopnik/ca možnost naslovitve pisne pritožbe na direktorja. Uporabnik-ca se lahko pritoži v roku 15 dni od dejanja, ki je sprožilo povod za pritožbo. Uporabnik-ca lahko pritožbo pošlje:

- po pošti na naslov: Svetovalni center Istre, Mirenska 2 a, 6000 Koper,
- po elektronski pošti na naslov: info@svetovalnicenter.si,
- preko zapisa v knjigi pohval in pritožb,
- ustno na zapisnik (v zapisnik o pritožbi se vpiše: uporabnik-ca ali zakoniti-a zastopnik-ca; kraj, dan in ura pritožbe, kraj, dan in ura dejanja, ki je sprožilo povod za pritožbo; potek in vsebina dejanja, ki je sprožilo povod za pritožbo).

Naslovnik pritožbe (direktor) uporabniki-ci, ki se je pritožil-a na to poda pisni odgovor, v katerem predlaga rešitev oziroma poda pojasnilo. Pritožnika-co lahko zaprosi za dodatna pojasnila glede pritožbe. Naslovnik pritožbe je zavezan odločitev o pritožbi sprejeti v roku 15 dni od prejema pritožbe.

Anonimnih pritožb se ne obravnava, ampak se z njimi le seznanijo strokovno delavca-ko, na katero se pritožba nanaša.

2. V kolikor uporabnik-ca s pojasnilom oziroma s predlagano rešitvijo ni zadovoljen-na, se lahko na drugi stopnji ponovno pisno pritoži na Svet zavoda Svetovalnega centra Istre. Postopek pritožbe in roki so enaki kot v primeru pritožbe na prvi stopnji.

3. Če se uporabnik-ca ali njegov-a zakoniti-a zastopnik-ca ne strinja z odločitvijo sprejeto znotraj notranjih pritožbenih poti, se lahko obrne na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

4. Uporabnik-ca ali njegov-a zakoniti-a zastopnik-ca ima v primeru nezadovoljstva pri nudenju storitve možnost podati pripombe, mnenje in predloge tudi Častnemu razsodišču Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

Koper, 1. 10. 2022

mag. Vesna Starman, direktorica

