

Na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 UPB2) se v družbi Dom pod gorco, d.o.o., Pekrska cesta 56, Maribor, sprejema

## **PRAVILNIK O OBRAVNAVAH PRITOŽB, UGOVOROV TER USTNIH ALI PISNIH MNENJ STANOVALCEV DOMA POD GORCO, D.O.O.**

### **I. Splošne določbe**

#### **1. člen**

Ta pravilnik ureja postopek pri obravnavanju pritožb, ugovorov stanovalcev, svojcev in zakonitih zastopnikov, ki jih le-ti podajo v zvezi s posamezno storitvijo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca ter postopek pri obravnavanju pripomb, pohval, nestrinjanj (dalje: mnenj) ki jih podajo stanovalci Doma pod gorco (dalje: Doma)

Stanovalci Doma imajo pravico do podajanja mnenj ter drugih oblik osebnega izražanja, ki jih lahko naslovijo na zaposlene, na strokovne službe in na vodstvo Doma.

#### **2. člen**

Za stanovalce, ki jim je bila s pravnomočno odločbo sodišča odvzeta poslovna sposobnost podajo, pritožbe, ugovore ali mnenja skrbniki oz. zakoniti zastopniki.

Za stanovalce, ki jim je bil s pravnomočno odločbo centra za socialno delo postavljen skrbnik za posebni primer, lahko v obsegu pooblastil določenih z odločbo poda pritožbo, ugovor ali mnenje postavljen skrbnik.

#### **3. člen**

V primeru, da gre za vsebino iz 94. člena Zakona o socialnem varstvu (domnevno neustrezno opravljena storitev s strani strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca) lahko stanovalec, svojec ali zakoniti zastopnik vložijo ugovor neposredno na Nadzorni svet.

V postopku reševanja ugovorov se pri izvajanju postopka smiselno upoštevajo temeljna načela upravnega postopka, zlasti načelo enakosti pred zakonom, ter načelo pomoči neuki stranki.

O ugovoru in pritožbi iz 17. člena odloča Nadzorni svet, na seji so lahko prisotni stanovalec, svojec ali zakoniti zastopnik.

#### **4. člen**

Kadar Dom v postopku izda odločbo ali sklep, ki vsebuje pravni pouk, stanovalec, svojec ali zakoniti zastopnik pa z odločitvijo ne soglašajo imajo pravico do pritožbe v skladu s pravnim poukom.

Pritožba se naslovi na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.



### **5. člen**

V Domu so nameščene skrinjice »zaupajte nam svoje želje in predloge«. Skrinjice se nahajajo v vsaki bivalni enoti.

V vhodni avli zavoda se nahaja Knjiga pohval in pritožb.

Kot mnenje se šteje vsak zapis, ki se lahko vloži v pisni ali ustni obliki in iz katerega je razvidno mnenje stanovalca, svojca ali zakonitega zastopnika v zvezi z dejavnostjo zavoda.

### **6. člen**

Stanovalce, svojce in zakonite zastopnike se seznanijo o pravici do izražanja mnenj in poteh pritožb, ugovorov in mnenj ter reševanja le teh z vpogledom v pravilnik, ki je dostopen pri socialni delavki zavoda. Sestavni del pravilnika je tudi shema in povzetek poti reševanja mnenj, ki sta izobešena nad skrinjicami »zaupajte nam svoje želje in predloge« v vsaki bivalni enoti.

## **II. Komisija za obravnavanje mnenj**

### **7. člen**

Za izvajanje postopkov pregleda, evidentiranja in obravnave mnenj stanovalcev, svojcev in zakonitih zastopnikov je pristojna Komisija za obravnavanje mnenj (v nadaljevanju: komisija). Komisija izmed sebe izvoli predsednika komisije.

### **8. člen**

Komisijo sestavljajo

- direktorica zavoda,
- socialna delavka,
- predstavnik stanovalcev.

Predstavnika stanovalcev se predlaga izmed članov Sveta stanovalcev na seji Sveta stanovalcev zavoda.

Po potrebi se vključujejo tudi drugi (vodje posameznih služb).

### **9. člen**

Naloga komisije v zvezi s prejetimi mnenji stanovalcev, svojcev in zakonitih zastopnikov je, da jih:

- zbere,
  - evidentira,
  - preuči,
  - posreduje pristojnim službam
  - preveri rešitev in
  - o rešitvi obvesti stanovalca, svojca oziroma zakonitega zastopnika.
-

### 10. člen

Skrinjice odpira in prazni socialna delavka enkrat tedensko. Komisija obravnava mnenja stanovalcev, svojcev in zakonitih zastopnikov najmanj enkrat mesečno.

### 11. člen

Mnenja stanovalcev, svojcev in zakonitih zastopnikov so v evidenčni knjigi evidentirana na sledeč način:

- zaporedna številka mnenja,
- ime in priimek stanovalca, svojca ali zakonitega zastopnika, ki je mnenje podal, če je podatke navedel,
- datum prejema mnenja,
- način posredovanja mnenja,
- predmet (pritožba, pohvala, predlog),
- postopek reševanja,
- datum rešitve in
- obvestilo stanovalcu, svojcu ali zakonitemu zastopniku.

### 12. člen

Pri evidentiranju mnenj stanovalcev, svojcev ali zakonitih zastopnikov je komisija dolžna upoštevati osebnostne pravice in človeško dostojanstvo in s pridobljenimi podatki ravnati v skladu s Pravilnikom o varstvu osebnih podatkov.

### 13. člen

Ključni skrinjic in evidenčna knjiga so shranjeni pri socialni delavki zavoda.

## III. Postopek pri obravnavi mnenj

### 14. člen

Stanovalci, svojci in zakoniti zastopniki lahko izrazijo svoje mnenje na naslednje načine:

- Pisno – mnenje lahko:
  - napišejo v knjigo pohval in pritožb,
  - oddajo v skrinjice »zaupajte nam vaše želje in predloge«,
  - izročijo neposredno socialni delavki, vodji organizacijske enote ali osebi, ki ji zaupajo,
  - posredujejo po pošti,
  - posredujejo preko elektronske pošte.
- Ustno – mnenje lahko:
  - sporočijo socialni delavki doma, vodji posamezne službe ali strokovni delavki/sodelavki, ki opravlja storitev oz. obravnavo, o čemer se naredi uradni zaznamek ali zapisnik
  - stanovalec lahko vsebino mnenja pove zaupni osebi, ki njegove navedbe zapiše in odstopi v reševanje strokovni službi ali neposredno komisiji

- sporočijo po telefonu; mnenja izražena v telefonskem pogovoru se obravnavajo enako kot ustno mnenje; o pogovoru se naredi uradni zaznamek

V primeru, da so mnenja podana strokovnim delavcem ali strokovnim sodelavcem ustno, morajo le-ti poiskati ustrezen rešitev brez nepotrebnega odlašanja ali o mnenju nemudoma obvestiti pristojne. V kolikor pripombo ali nestrinjanje stanovalca, svojca ali zakonitega zastopnika uspešno rešijo ali nepravilnost odpravijo, o tem obvestijo komisijo.

V primeru neuspešnega poskusa rešitve ustno podanega mnenja, le-to zabeležijo in posredujejo v obravnavo komisiji.

#### **15. člen**

Komisija ne obravnava mnenja, če ugotovi, da je bila zadeva rešena na drug način, ali je iz dejanj stanovalca, svojca ali zakonitega zastopnika možno sklepati, da ne kažejo več zanimanja za rešitev.

#### **16. člen**

V kolikor komisija mnenje obravnava, se o obravnavi mnenja, o drugih pomembnih dejanjih v postopku in o pomembnejših ustnih izjavah stanovalca ali drugih oseb v postopku sestavi zapisnik.

#### **17. člen**

V postopkih reševanja mnenj, v katerih je utemeljenost ugotovljena, komisija lahko:

- vsem udeležencem poda priporočila ali nasvet o nadaljnjem postopanju,
- poda pobudo za ureditev razmerja med prizadetim stanovalcem, svojcem ali zakonitim zastopnikom in nasprotno osebo (delavec Doma, obiskovalec, drugi stanovalec, študent na praksi ...),
- poda pobudo pristojnemu ministrstvu, da izvede strokovni nadzor nad delom izvajalca,
- predlaga za delavca dodatno izobraževanje in usposabljanje ter izvajanje določenih strokovnih metod in postopkov.

#### **18. člen**

Stanovalec, svojec ali zakoniti zastopnik, ki je nezadovoljen z odločitvijo komisije ima pravico, da vloži pritožbo na Nadzorni svet.

#### **19. člen**

Stanovalec, njegov zakoniti zastopnik ali svojec lahko predlaga Socialni zbornici Slovenije, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. Pisni ugovor se pošlje Socialni zbornici Slovenije.

Ugovor je utemeljen, če je ugotovljeno, da je socialno varstvena storitev opravljena na način, ki ne ustreza njeni normativni, strokovni, dogovorjeni, etični in/ali poslovno standardni opredelitvi.

#### **20. člen**

Stanovalec, svojec ali zakoniti zastopnik lahko poda pobudo za inšpekcijski nadzor na Inšpektorat RS za delo, v okviru katerega deluje Socialna inšpekcija, če se njegova pritožba nanaša na socialno

---

varstvene storitve, na Ministrstvo za zdravje glede zdravstvenih pravic, na Varuha človekovih pravic glede morebitne kršitve človekovih pravic in svoboščin ali vložiti tožbo na pristojno sodišče v kolikor gre za druge domnevne kršitve predpisov.

#### **IV. Prehodne in končne odločbe**

##### **20. člen**

V kolikor v postopku reševanja mnenja stanovalca v Domu nastanejo stroški, grede v breme Doma.

##### **21. člen**

Izrazi napisani v eni slovnični obliki se uporabljajo za oba spola.

##### **22. člen**

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem objave na oglasni deski zavoda.

Datum: 21.3.2014

DOM POD GORCO d.o.o.  
**Uroš PRIKL**  
direktor

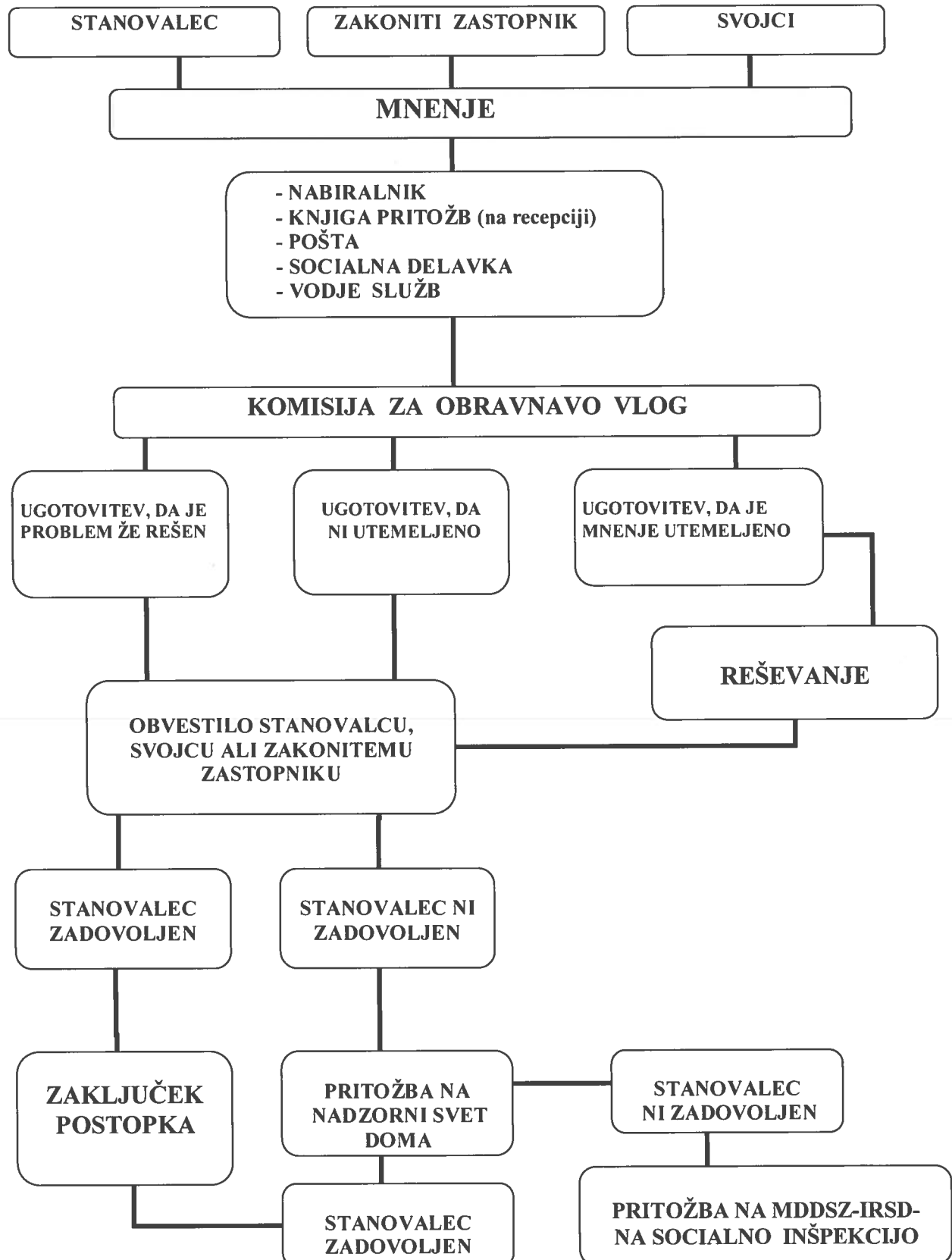


**DOM POD GORCO** d.o.o.  
Pekrska cesta 56, 2000 Maribor  
-1-

Sestavni del tega Pravilnika je:

- shema, ki prikazuje pot reševanja mnenj
- povzetek poti reševanja pritožb, ugovorov in mnenj

## POTI REŠEVANJA MNENJ (pripombe, pritožbe in ugovori)



## Spoštovani stanovalci in stanovalke!

**Želimo, da bi bili z našimi storitvami zadovoljni. V kolikor se s čemerkoli ne strinjate, niste zadovoljni ali imate kakršnokoli mnenje (pripomba, predlog, pohvala, nestrinjanje) lahko to izrazite na sledeče načine:**

➤ **Pisno** – mnenje lahko:

- napišete v knjigo pohval in pritožb,
- oddate v skrinjice »zaupajte nam vaše želje in predloge«,
- izročite neposredno socialni delavki, vodji organizacijske enote ali osebi, ki ji zaupate,
- posredujete po pošti,
- posredujete preko elektronske pošte.

➤ **Ustno** – mnenje lahko:

- sporočite socialni delavki Doma, vodji posamezne službe ali strokovni delavki/sodelavki, ki opravlja storitev oz. obravnavo, o čemer se naredi uradni zaznamek ali zapisnik;
- vsebino mnenja lahko poveste zaupni osebi, ki vaše navedbe zapiše in odstopi v reševanje strokovni službi ali neposredno komisiji;
- sporočite po telefonu; mnenja izražena v telefonskem pogovoru se obravnavajo enako kot ustno mnenje; o pogovoru se naredi uradni zaznamek.

- Svoje mnenje (pripomba, predlog, pohvala, nestrinjanje) lahko naslovite na zaposlene, strokovne službe, vodstvo zavoda ali neposredno na Komisijo za obravnavo mnenj. V kolikor z odločitvijo Komisije za obravnavo mnenj niste zadovoljni lahko vložite pritožbo na Nadzorni svet Doma pod gorco, Pekrska cesta 56, Maribor.
- Če niste zadovoljni s posamezno storitvijo lahko zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vložite ugovor pri Nadzornem svetu družbe Dom pod gorco. Ugovor je potrebno vložiti v roku osem dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarjate. Če z ugovorom niste uspeli ali še vedno niste zadovoljni s storitvijo ali z delom in postopki izvajalca, lahko predlagate izredni inšpekcijski nadzor, ki ga organizira in izvaja socialna inšpekcija v okviru Inšpektorata RS za delo pri Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve. Ugovor pošljete na naslov: Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija, Parmova 33, 1000 Ljubljana.
- Če vam je Dom v postopku izdal odločbo ali sklep, ki vsebuje pravni pouk, pa z odločitvijo ne soglašate, imate pravico do pritožbe v skladu s pravnim poukom. Pritožba se naslovi na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Kotnikova 5, Ljubljana.
- Morebitno kršenje Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu lahko posredujete v oceno Socialni zbornici Slovenje, Koseška cesta 8, Ljubljana.

