

PRITOŽBENI POTI

UPORABNIKOV/STANOVALCEV VARSTVENO DELOVNEGA CENTRA ZAGORJE OB SAVI

I.

Zaposleni v Varstveno delovnem centru Zagorje ob Savi so dolžni opravljati socialnovarstvene storitve **skladno z zakonodajo, kodeksi, internimi predpisi** na način, da je ob tem **zagotovljeno vsestransko spoštovanje osebnosti uporabnika/stanovalca, njegovega osebnega dostojanstva in osebne integritete.**

Če je ravnanje zaposlenega drugačno, lahko uporabnik/stanovalec ali njegov zakoniti zastopnik (v nadaljevanju uporabnik):

- o zahteva informacijo oz. razgovor z zaposlenim, ki mu je nudil storitev;
- o zahteva informacijo oz. razgovor z direktorico ali posameznim vodjem;
- o odda pritožbo v skrinjico za pritožbe in pohvale, ki se nahaja na kavomatu, v zgornji avli VDC-ja;
- o se o pritožbi, nezadovoljstvu izreče na letnih vprašalnikih o zadovoljstvu.

II.

Če uporabnik z uporabo zgoraj navedenih načinov ne reši svojih težav, ima na voljo naslednja PRAVNA SREDSTVA:

1. Na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur. l. RS št. 3/2007 z dopolnitvami in spremembami, v nadaljevanju ZSV) ima uporabnik v primeru, če ni zadovoljen s posamezno storitvijo, **pravico ugovora zoper ravnanje zaposlenega na Svet zavoda** (v nadaljevanju Svet VDC). Uporabnik mora podati ugovor pisno ali ustno v roku 8 dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja. V kolikor potrebuje uporabnik pomoč pri oblikovanju ugovora, mu bo le-ta na voljo v socialni službi. Pisni ugovor se pošlje na naslov: **VARSTVENO DELOVNI CENTER ZAGORJE OB SAVI, CESTA 9. AVGUSTA 59C, 1410 ZAGORJE OB SAVI, s pripisom »za Svet VDC«.** Svet VDC mora o ugovoru odločiti v 15 dneh po prejemu ugovora in določiti, kaj je dolžan Zavod ukreniti, ter o tem obvestiti uporabnika.
2. Uporabnik lahko na podlagi 105. člena ZSV vloži zahtevo, družinski član uporabnika pa utemeljeno **pobudo za izredni inšpekcijski nadzor. Zahteva oz. pobuda se vloži na naslov: Inšpektorat Republike Slovenije za delo – Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.** Zahteva ali pobuda se lahko vloži tudi v VDC Zagorje ob Savi, ki jo je dolžan nemudoma posredovati pristojni Socialni inšpekciji.
3. Uporabnik ima v primeru nezadovoljstva pri nujenju storitve možnost v skladu s 77. čl. ZSV **podati pripombe, mnenje in predloge tudi: Socialni zbornici Slovenije, Koseška cesta 8, 1000 Ljubljana, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.**
4. V kolikor uporabnik zazna kršitve na področju človekovih pravic, lahko v svojem ali v imenu prizadetega (s pooblastilom prizadetega) **vloži pobudo varuhu človekovih pravic RS.** Pobudo se lahko na obrazcu ali navadnem listu pisno posreduje na naslov: **Varuh človekovih pravic RS, Dunajska 56, 1109 Ljubljana.**

5. Stanovalec oziroma njegov zakoniti zastopnik lahko svoje nestrinjanje na področju zdravstvene oskrbe in zdravstvene nege **posredujejo zastopniku pacientovih pravic** za področje ljubljanske regije (področje Zasavja) na kontakt: **Melina Omrzal Petek, prostori zavoda za zdravstveno varstvo Ljubljana, enota zasavje, Novi dom 11, 1430 Hrastnik.**
6. Kadarkoli je o vlogi uporabnika **odločeno z upravno odločbo, lahko uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik vloži pritožbo oz. ugovor v skladu s pravnim poukom, ki je v njej naveden.** Enako lahko uporabnik ravna tudi takrat, ko pristojni organ o njegovi vlogi ni odločil v zakonitem roku (222. čl. Zakon o upravnem postopku, Ur. l. RS št. 24/2006 UPB2, z dopolnitvami in spremembami). Druga možnost uporabnika v primeru, da pristojni organ o vlogi ne odloči pravočasno, pa je, da zahteva pojasnilo o razlogih za neizdajo odločbe (22. čl. Uredbe o upravnem poslovanju, Ur. l. RS št. 9/2018).

III.

Pritožbene poti uporabnikov/stanovalcev Varstveno delovnega centra Zagorje ob Savi ali njihovih zakonitih zastopnikov pri uveljavljanju pravic socialno varstvene storitve je sprejela direktorica dne, 4. 1. 2019. Dokument se objavi na oglasnih deskah zavoda in na internetu ter začne veljati 8. dan po objavi. Uporablja se od 12. 1. 2019 dalje.

Z dnem uveljavitve tega dokumenta preneha veljati Načrt procesa reševanja pritožb in konfliktov v VDC Zagorje ob Savi, ki ga je sprejela direktorica Varstveno delovnega centra Zagorje ob Savi dne, 18. 9. 2018.

VDC Zagorje ob Savi

Direktorica

dr. Špela REŽUN

