

V skladu s Statutom društva ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje je izvršni direktor mag. Nace Kovač dne 1.12.2016 sprejel naslednji

## **PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU ZA UPORABNIKE PROGRAMOV**

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### **1. člen**

S tem pravilnikom se določa način in postopek, skladno s katerim lahko uporabniki programov, katerih izvajanje zagotavlja Društvo ŠENT, podajo pritožbo v primeru nezadovoljstva z izvajanjem posameznega programa ali delom zaposlenega v programu, v primeru kršitve pravic in zoper pisne ukrepe, izdane uporabniku.

#### **2. člen**

»Uporabnik programov, katerih izvajanje zagotavlja Društvo ŠENT« (v nadaljevanju: uporabnik), je oseba, ki je vključena v dejavnosti in aktivnosti, ki jih zagotavlja društvo v okviru programov, navedenih v 3. členu pravilnika. Uporabniki programov Društva ŠENT so osebe s težavami v duševnem zdravju, osebe v duševni stiski, osebe, odvisne od nedovoljenih drog in alkohola, starejše osebe, osebe z invalidnostjo, brezdomne osebe, dolgotrajno brezposelne osebe, druge socialno izključene osebe in svojci teh oseb ter druge osebe, ki izrazijo interes in željo po vključitvi v programe.

Uporabnik programov ni član združenja.

#### **3. člen**

Ta pravilnik velja za naslednje programe, katerih izvajanje zagotavlja Društvo ŠENT (v nadaljevanju: programi):

- Dnevni center,
- Program stanovanjskih skupin,
- Programi zmanjševanja škode zaradi drog,
- Socialna vključenost,
- Zavetišče za brezdomce.

Določbe tega pravilnika veljajo za vse navedene programe, v kolikor ni za katerega od njih drugače določeno na podlagi posebnih predpisov.

#### **4. člen**

Uporabnik se v programe vključi skladno s pogoji, ki veljajo za vsakega od programov, pri čemer je ob vključitvi v posamezni program poučen in seznanjen z vsebino izvajanja posameznega programa, z njegovimi pravicami in dolžnostmi, s hišnim redom, ki velja v programu, o kršitvah in drugih prepovedanih ravnanjih ter o predvidenih ukrepih in sankcij v primeru kršitev. Hkrati je uporabnik seznanjen tudi s pritožbenim postopkom, kot ga določa ta pravilnik.

Uporabnik je o pravici do pritožbe in o načinu in možnostih pritožbe poučen tudi ob izreku posameznega ukrepa ali sankcije.

Uporabnik se lahko pritoži v roku 15 dni, razen če je v izdanem pisnem ukrepu določeno drugače. Naslovnik pritožbe je zavezan odločitev o pritožbi sprejeti v roku 15 dni od prejema pritožbe, razen če pravila za posamezni program določajo drugače.

#### **5. člen**

Pritožbo, podano s strani uporabnika bo obravnaval vsakokratni naslovnik pritožbe. Odločitev mora vsebovati tudi pravni pouk o morebitnem pravnem sredstvu zoper odločitev.

---

## **II. PRITOŽBA V OKVIRU PROGRAMA OZ. V OKVIRU DRUŠTVA ŠENT**

---

#### **6. člen**

##### **(Načini podajanja pritožbe)**

Uporabnik znotraj programov:

- Dnevni center,
- Programi zmanjševanja škode zaradi drog,
- Socialna vključenost,
- Zavetišče za brezdomce,

ima možnost podati pritožbo na naslednji način:

- preko zapisa v knjigo pohval in pripomb,
- preko zapisa v škatlo pohval in pripomb,
- pisno na zapisnik,
- ustno na zapisnik,
- po pošti,
- po elektronski pošti.

Uporabnik znotraj programa stanovanjskih skupin koristi možnost podajanja pritožbe preko zapisa v knjigo pohval in pripomb ali škatlo pohval in pripomb znotraj programa dnevni center, v kolikor je v ta program vključen. V nasprotnem primeru ima možnost podati pritožbo pisno ali ustno na zapisnik ter po pošti.

V vsakem programu, z izjemo stanovanjskih skupin, mora biti uporabniku na voljo knjiga pohval in pripomb ali škatla pohval in pripomb ali oboje, v vsakem primeru pa ena izmed obeh možnosti. Na ta način je uporabniku dana možnost podajanja anonimne pritožbe.

#### **7. člen**

##### **(Knjiga pohval in pripomb)**

Knjiga pohval in pripomb mora biti znotraj programov postavljena na vidnem mestu ter označena z etiketo »Knjiga pohval in pripomb«.

Zapise v knjigi pohval in pripomb s strani izvršnega direktorja pooblaščen oseba znotraj programa pregleda in dokumentira enkrat tedensko. Zabeleži se število in narava zapisa ter kratka vsebina v obliki zaznamka. Če zapisov ni, se ta podatek zabeleži.

Pritožbe, ki se tičejo organizacijskega dela posameznega programa, rešuje strokovni delavec znotraj programa, v kolikor je to mogoče. V kolikor to ni mogoče, se pritožba posreduje v navedenem vrstnem redu strokovnemu vodji programa ali izvršnemu direktorju v nadaljnjo obravnavo. Pritožbe, ki se tičejo dela svetovalca, mentorja ali delovnega inštruktorja, se

posreduje v navedenem vrstnem redu strokovnemu vodji ali izvršnemu direktorju. Ukrepi se določajo glede na vsebino pritožbe. Uporabnike se o vsebini pritožbe in ukrepu, ki je pritožbi sledil, obvesti na rednih sestankih.

## **8. člen**

### **(Škatla pohval in pripomb)**

Škatla pohval in pripomb mora biti znotraj programa postavljena na vidnem mestu, označena z etiketo »Škatla pohval in pripomb« ter zaprta na način, ki onemogoča dostop osebam, ki niso pooblaščenice za pregled vsebine škatle.

Zapise v škatli pohval in pripomb s strani izvršnega direktorja pooblaščenica oseba znotraj programa pregleda in dokumentira enkrat tedensko v obliki zaznamka. Zabeleži se število in narava zapisa ter kratka vsebina. Če zapisov ni, se ta podatek zabeleži.

Pritožbe, ki se tičejo organizacijskega dela posameznega programa, rešuje strokovni delavec znotraj programa, v kolikor je to mogoče. V kolikor to ni mogoče, se pritožba posreduje v navedenem vrstnem redu strokovnemu vodji programa ali izvršnemu direktorju v nadaljnjo obravnavo. Pritožbe, ki se tičejo dela svetovalca, mentorja ali delovnega inštruktorja, se posreduje v navedenem vrstnem redu strokovnemu vodji ali izvršnemu direktorju. Ukrepi se določajo glede na vsebino pritožbe. Uporabnike se o vsebini pritožbe in ukrepu, ki je pritožbi sledil, obvesti na rednih sestankih.

## **9. člen**

### **(Podajanje pritožbe ustno na zapisnik ali pisno na zapisnik)**

Uporabnik lahko pritožbo poda sam ali preko osebnega zagovornika pisno na zapisnik ali ustno na zapisnik.

»Osebni zagovornik« je oseba, ki jo uporabnik ustno ali pisno pooblasti, da v njegovem imenu poda pritožbo. Osebni zagovornik ni nujno član ali uporabnik. V pritožbi mora biti jasno navedeno, kdo pritožbo podaja in kdo ima vlogo osebnega zagovornika.

V zapisnik o pritožbi se vpiše:

- uporabnik, ki pritožbo podaja, ime osebnega zagovornika, če je izbran, in naslovnik pritožbe,
- kraj, dan in ura, ko je bila pritožba podana,
- kraj, dan in ura dejanja, ki je sprožila povod za pritožbo (če je povodov več, se zapiše kraj, dan in ura dejanja za vsako dejanje posebej),
- natančen in kratek potek ter vsebina dejanja, ki je sprožilo povod za pritožbo.

Uporabnik, ki pritožbo podaja, mora biti pisno ali ustno seznanjen z vsebino zapisnika. Seznanjenost z vsebino potrdi s podpisom.

## **10. člen**

Za pritožbe, prispel preko priporočene, navadne ali elektronske pošte, se smiselno uporabljajo določbe 7. in 8. člena, ki se nanašajo na evidentiranje prejetih zapisov in ukrepe v zvezi s pritožbo.

## **11. člen**

### **(Naslovniki pritožbe)**

Uporabnik lahko v okviru Društva ŠENT oz. v okviru posameznega programa, v katerega je vključen, v primeru nezadovoljstva z izvajanjem posameznega programa ali z delom

zaposlenega znotraj programa, v primeru kršitve pravic in zoper pisne ukrepe, ki so mu bili izdani, vložiti pritožbo, ki jo v prvi vrsti naslovi na svetovalca, mentorja ali delovnega inštruktorja v programu, znotraj katerega je povod za pritožbo nastal.

Kadar se pritožba nanaša na delo svetovalca, mentorja ali delovnega inštruktorja ali je uporabnik pritožbo podal, pa s strani strokovnega delavca, mentorja ali delovnega inštruktorja v programu ni bila obravnavana v roku, navedenem v 4. členu tega pravilnika ali ni bila zanj ustrezno razrešena, se obrne na druge osebe oz. organe v navedem vrstnem redu:

- strokovni vodja programa,
- izvršni direktor.

Uporabniki programov lahko podajo pritožbo tudi na rednih tedenskih ali mesečnih sestankih.

---

### III. PRITOŽBA IZVEN PROGRAMA OZ. IZVEN DRUŠTVA ŠENT

---

#### 12. člen

Uporabnik lahko izven Društva ŠENT oz. izven posameznega programa, v katerega je vključen, v primeru nezadovoljstva z izvajanjem posameznega programa, v primeru kršitve pravic in zoper pisne ukrepe, ki so mu bili izdani, vložiti pritožbo, ki jo lahko naslovi na naslednje osebe oz. Organe:

- 1) Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (direktorat za socialne zadeve; natančne podatke o naslovniku posreduje strokovni vodja programa),
- 2) Socialno inšpekcijo,
- 3) Varuhu človekovih pravic,
- 4) Socialni zbornici Slovenije.

#### 13. člen

Ta pravilnik in krajši povzetek pritožbenega postopka sta objavljena na oglasni deski ali drugem mestu, določenem za izmenjavo informacij v prostorih, kjer se izvajajo v 3. členu navedeni programi Društva ŠENT.

---

### IV. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

---

#### 14. člen

Ta pravilnik prične veljati z datumom potrditve s strani izvršnega direktorja Društva ŠENT.

Ljubljana, 1.12.2016

ŠENT - Slovensko združenje za duševno zdravje  
mag. Nace Kovač  
predsednik Upravnega odbora

