

PRITOŽBENE POTI

Upamo, da ste zadovoljni s storitvijo in z odnosom osebja do vas.

Če temu ni tako, lahko:

- **zahtevate informacije in pojasnila** od strokovnega delavca ali sodelavca, ki vam je nudil storitev,
- **zahtevate opravičilo** ob morebitni napaki ali nesporazumu,
- **zahtevate pogovor** z odgovorno osebo – vodjem, predsednico društva,...
- **vpišete v Knjigo pohval in pritožb** programa svoje predloge, pohvale, pripombe, pritožbe in s tem izrazite svoje mnenje o programu;
- **predlagate** Socialni zbornici Slovenije, da oceni morebitno **kršitev** Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

Če tudi po tem niste uspeli razrešiti vaše težave, imate na voljo naslednje **pritožbene poti**:

1. Če niste zadovoljni s **posamezno storitvijo**, lahko zoper delo strokovnega delavca ali sodelavca vložite pisno pritožbo **pri Častnem rzsodišču Ars Vitae, društvo za razvoj in izvajanje programov pomoči, Trstenjakova ul. 5 a, 2250 Ptuj**. Pritožbo je potrebno vložiti v roku osem dni od opravljene storitve.
2. Lahko podate ugovor zoper delo strokovnega delavca ali sodelavca, na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu na **Socialno zbornico Slovenije**. Ugovor podate pisno ali ustno, najpozneje 8. dan po tem, ko je bila opravljena storitev zoper katero ugovarjate. Pisni ugovor se pošlje na naslov: Socialna zbornica Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana.

3. Če niste zadovoljni z izvajanjem programa, lahko posredujete pritožbo na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva c. 44, 1000 Ljubljana.
4. Imate tudi možnost predlagati Socialni zbornici Slovenije, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. Pisno pobudo lahko podate na Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana.
5. Če menite, da so vam bile kršene človekove pravice, se lahko pisno pritožite Varuhu človekovih pravic RS (Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana).



Renata Štopfer
predsednica društva