

Pritožbeni postopek za uporabnice in uporabnike programa SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja

Uporabnice in uporabniki imajo na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 54/1992 (56/1992 popr.), 41/1999, 26/2001, 2/2004 (7/2004 popr.), 36/2004, 105/2006) pravico, da podajo ugovor, če niso zadovoljni z izvedbo storitve strokovne delavke. Ugovor morajo podati ustno na zapisnik ali pisno, najpozneje v osmih dneh, ko je bila storitev opravljena.

Če uporabnice in uporabniki menijo, da so jim bile v programu kršene pravice iz Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, lahko podajo pisno pobudo na Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva 2, Ljubljana.

V kolikor uporabnice in uporabniki niso zadovoljni z izvajanjem programa, se lahko pritožijo, oz. zahtevajo nadzor nad izvajanjem programa tudi na Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, Ljubljana.

Pritožbeni postopek zoper delo z uporabnicami in uporabniki programa SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja lahko sprožijo uporabnice in uporabniki, zaposlene, prostovoljke in članice. Zaposlene, prostovoljke in članice so dolžne seznaniti uporabnice in uporabnike, ki se želijo pritožiti zoper delo Društva, s pritožbenim postopkom.

Pritožbeni postopek

Uporabnice in uporabniki s priporočeno pošto pošljejo pisno pritožbo s svojim polnim imenom, priimkom, naslovom za pošto ter podpisom na sedež Društva: Društvo SOS telefon, p. p. 2726, 1001 Ljubljana. Uporabnice in uporabniki lahko podajo pritožbo tudi ustno na zapisnik izvajalki programa.

Pritožbo obravnavajo vodja programa, v okviru katerega je bilo opravljeno delo z uporabnico ali uporabnikom, ki se je pritožila ali pritožil, vodja programov Društva ter upravni odbor Društva, ki odloči o pritožbi s sklepom. Upravni odbor Društva mora o pritožbi odločiti v skladu z akti Društva in veljavno zakonodajo Republike Slovenije.

Upravni odbor Društva mora sklep s priporočeno pošto poslati uporabnici ali uporabniku v roku največ 15 dni od dneva prejete pritožbe.

Zoper sklep upravnega odbora Društva imajo uporabnice in uporabniki možnost sodnega varstva. Pritožba, vložena na sodišču, ne zadrži izvršitve odločitev upravnega odbora Društva.