

## PRITOŽBENE POTI VARSTVENO DELOVNEGA CENTRA POLŽ MARIBOR

Zaposleni v VDC Polž Maribor so dolžni pri svojem delu postopati skladno z veljavno zakonodajo in predpisi, področnimi kodeksi in internimi akti na način, ki zagotavlja spoštovanje osebnosti, dostojanstva, pravic in osebne integritete vsakega uporabnika.

Če uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik meni, da je zaposleni ravnal v nasprotju z zgoraj omenjenimi akti oz. so mu kršene pravice, lahko:

- a) zahteva informacijo oz. razgovor z zaposlenim, ki mu je nudil storitev;
- b) zahteva informacijo oz. razgovor z vodjo enote ali direktorico;
- c) odda pritožbo ustno na zapisnik pri kateremkoli zaposlenem, do katerega čuti zaupanje,
- d) odda pisno pritožbo po pošti, elektronski pošti ali v nabiralnik za pritožbe na posamezni enoti VDC.

Če uporabnik sam ne zmore podati pritožbe, zaprosi zaposlenega, svojca ali predstavnika uporabnikov, da mu pri tem pomaga.

Če uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ugovora oz. pritožbe ni mogel rešiti sporazumno na prej omenjene načine, ima na voljo druga 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 do ugovora zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca na Svet zavoda VDC Polž Maribor**. Ugovor je potrebno vložiti pisno ali ustno v roku osem dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja. Pisni ugovor se pošlje na naslov: **VDC POLŽ Maribor, Park mladih 4, 2000 Maribor, s pripisom »za Svet zavoda«**. Svet zavoda mora ugovor preizkusiti in določiti, kaj naj zavod ukrene ter o tem obvestiti uporabnika, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.
2. Če uporabnik meni, da izvajalec socialnovarstvene dejavnosti ne ravna v skladu s predpisi, ki določajo njegove naloge, in je predhodno že izkoristil druge možnosti za uveljavljanje svojih pravic (je že podal ugovor na Svet zavoda) lahko poda **pobudo za inšpekcijski nadzor**. Zahteva oz. pobuda se vloži pisno na naslov: **Inšpektorat RS za delo - Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana**.
3. Če uporabnik zazna kršitve človekovih pravic, lahko v svojem ali v imenu prizadetega (s pooblastilom prizadetega) **vloži pobudo varuhu človekovih pravic RS**. Pobudo se lahko na obrazcu (dostopen na spletni strani Varuha človekovih pravic) ali na navadnem listu pisno posreduje na naslov: **Varuh človekovih pravic RS, Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana**.

4. Na osnovi Zakona o pacientovih pravicah (Ur. l. RS št. 15/08 s spremembami in dopolnitvami) se lahko uporabnik v primeru, da ni zadovoljen s področjem zdravstvene oskrbe in zdravstvene nege, obrne na **zastopnika pacientovih pravic za področje Maribora**. Kontakti aktualnih zastopnikov so objavljeni na oglasni deski VDC v enotah institucionalnega varstva.
5. Če je uporabnik zaznal pri izvajalcu socialnovarstvene dejavnosti kršitve kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, lahko **poda pobudo za obravnavo kršitve** na **Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ul. 2, 1000 Ljubljana**.
6. Če uporabnik meni, da so mu bile kršene pravice s področja varstva osebnih podatkov, lahko **vloži prijavo informacijskemu pooblaščenцу**. Prijavo lahko vloži na obrazcu, ki je dostopen na spletni strani informacijskega pooblaščenca ali pisno po pošti na naslov **Informacijski pooblaščenec RS, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana**.