

Na podlagi 32. člena Statuta inštituta Prelomi – Inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje, je svet Inštituta za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje – Prelomi, dne 1.2. 2010 sprejel naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU ZA UPORABNIKE/ČLANE INŠTITUTA PRELOMI

1. člen (splošna določba)

S tem pravilnikom se ureja:

- vložitev in sprejem pritožb,
- pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb,
- postopek reševanja pritožb,
- postopek evidentiranja pritožb

uporabnikov in članov inštituta Prelomi – Inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje.

2. člen (vložitev in sprejem pritožbe)

Uporabnik/član inštituta Prelomi – Inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje, lahko vloži pritožbo pisno ali pa jo posreduje ustno na zapisnik, pri pristojni osebi inštituta, ki ga mora pritožnik prebrati in podpisati.

3. člen (pristojnost in odgovornost pri reševanju pritožb)

Za preverjanje in reševanje pritožb so pristojni in odgovorni:

na prvi stopnji: direktor inštituta
na drugi stopnji: obravnava pritožbo strokovni svet
na tretji stopnji: Socialna zbornica Slovenije in Socialna inšpekcija

4. člen (potek preverjanja in reševanja pritožb)

Pristojni in odgovorni iz 3. člena tega pravilnika so dolžni preveriti in reševati pritožbo. Preverjanje pritožbe zajema dejanja in postopke, s katerimi se preverijo vsa dejstva v zvezi s pritožbo.

5. člen

Tisti, ki rešuje pritožbo:

- o vloženi pritožbi seznaniti osebo, zoper katero je pritožba vložena ter ji dati možnost, da se o pritožbi izjasni,

- opravi razgovor s pritožnikom in osebo, na katero se pritožba nanaša ter z drugimi osebami, ki bi lahko o dogodku kaj vedele ter o razgovoru sestavi zapisnik,
- preuči razpoložljivo dokumentacijo, pridobiva informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe,
- po potrebi izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev pritožbe.

6. člen

Vsi sodelujoči v postopku preverjanja in reševanja pritožbe so dolžni pri uporabi in dostopu do podatkov, ki se nanašajo na pritožbo, ravnati v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

7. člen

Pristojni, ki rešujejo pritožbo, so dolžni podati pisni odgovor pritožniku, z obrazložitvijo, v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe.

V primeru, da direktor ugotovi, da je pritožba upravičena, sprejeme ustrezne ukrepe za preprečevanje podobnih kršitev v prihodnje.

Strokovni svet kot drugostopenjski pritožbeni organ svojo odločitev o pritožbi sporoči direktorju, ki ustrezno ukrepa.

8. člen

Pristojni so dolžni pritožbo reševati v skladu s Statutom inštituta Prelomi – Inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje in v skladu s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu.

9. člen

(postopek evidentiranja pritožb)

Vse pritožbe, podane na način iz 2. člena tega pravilnika, morajo biti evidentirane in ustrezno arhivirane.

Iz arhivirane dokumentacije pritožb morajo biti razvidni naslednji podatki:

- datum, ko je pritožba prispela ali je bila podana,
- ime in priimek osebe, ki se pritožuje,
- način reševanja pritožbe,
- ugotovitve in izvedbeni ukrepi,
- pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila.

10. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po njegovem sprejemu.

Dr. Zdravko Lavrič
Predsednik sveta