

V skladu z določili 28. člena Statuta Zveze društev upokojencev Slovenije z dne 30.9.2013 je upravni odbor dne 29.6.2016

sprejel

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB V PROGRAMU STAREJŠI ZA STAREJŠE

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Za izvajanje kakovostnih storitev ter zagotavljanje zadovoljstva uporabnikov in izvajalcev (prostovoljcev) v programu »Starejši za starejše« je s tem pravilnikom dana uporabnikom, njihovim skrbnikom in izvajalcem možnost pritožb na delo strokovnih delavcev in prostovoljcev v programu.

Pri reševanju konfliktne situacije velja načelo reševanja od spodaj navzgor z aktivnim vključevanjem vseh udeleženi v problemu, kakor je opredeljeno v Pravilniku o izvajanju programa Starejši za starejše.

Ta pravilnik sprejema upravni odbor Zveze društev upokojencev Slovenije v skladu z določili Statuta zveze in na pobudo Socialne zbornice Slovenije.

2. člen

S tem pravilnikom se ureja:

- kdo so upravičenci do ugovorov in pritožb ter vzroki zanje;
- postopek obravnavanja ugovorov in pritožb uporabnikov in izvajalcev programa »Starejši za starejše«;
- način pritožbe na Socialno zbornico in evidence;
- prehodne in končne določbe.

II. UPRAVIČENCI DO UGOVORA IN PRITOŽBE TER VZROKI ZANJE

3. člen

Upravičenci so:

1. uporabniki programa,
2. njihovi skrbniki,
3. prostovoljci,
4. prostovoljec ali društveni koordinator zoper delo pokrajinskega koordinatorja ali drugega v vodstvu programa.

4. člen

Upravičenec lahko ugovarja zoper:

- način dela pri storitvah in nalogah iz programa in/ali
- nespoštovanja zasebnosti oz. zlorabe osebnih podatkov ali
- nestrinjanje in način dela vodilnih v programu /koordinatorji, strokovni delavci, vodstvo/.

Vsi zaposleni in prostovoljci so odgovorni za to, da se seznanjajo z ustnimi mnenji, predlogi, ugovori in pritožbami upravičencev in jih po svojih močeh rešujejo konkretno, osebno, tukaj in zdaj v korist vseh udeleženih v problemu, skladno s pristojnostmi opredeljenimi v Pravilniku o izvajanju programa Starejši za starejše.

5. člen

Pri reševanju konfliktne situacije velja načelo reševanja od spodaj navzgor z aktivnim vključevanjem vseh udeleženih v problemu. To so odvisno od ugovora oz. pritožbe uporabniki programa, prostovoljci, koordinatorji, strokovni sodelavci, člani organov programa pa tudi DU in PZDU.

V kolikor upravičenec ni zadovoljen s storitvijo ali obravnavo, ki se izvaja v programu »Starejši za starejše« in problema ni možno rešiti tukaj in zdaj, so v nadaljevanju opisane možne pritožbene poti.

III. POSTOPEK REŠEVANJA UGOVOROV IN PRITOŽB

6. člen

Kot ugovor oz. pritožba se šteje vsak zapis, ki se vloži v pisni obliki in iz katerega je razvidno nestrinjanje z opravljeno storitvijo, z datumom oddaje in datumom prejema pri organu, ki odloča.

7. člen

Na prvi stopnji se rešujejo pritožbe dane s strani upravičencev navedenih v 3. členu:

- pod št. 1 in 2 se dajo neposredno društvenemu koordinatorju oz. pritožnemu organu DU;
- pod točko 3 se dajo pokrajinskemu koordinatorju;
- pod številko 4 pa na Komisijo za pritožbe v programu Starejši za starejše.

8. člen

Obiskani starejši in njihovi skrbniki

Pritožni organ društva upokojencev – redni ali imenovan samo za določen primer, dela po postopku ki ga ima določenega v svojih aktih ob pomoči strokovnega sodelavca ZDUS. Pred obravnavo mora pridobiti mnenje društvenega koordinatorja, če je pritožba zoper prostovoljca ali mnenje pokrajinskega koordinatorja, če je pritožba zoper društvenega koordinatorja ali mnenje programskega sveta, če je pritožba zoper pokrajinskega koordinatorja.

Šteje se, da je pritožba oz. ugovor rešen, če se udeleženi v konfliktu uspejo dogovoriti za rešitev, ki jo vsi potrjuje s svojim podpisom.

9. člen

Pristojni za reševanje pritožbe je dolžan podati pisni odgovor z obrazložitvijo na pritožbo v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe, če niso dosegli pisnega dogovora.

V primeru, da konflikta na tej stopnji niso uspeli rešiti, se upravičenec lahko pritoži Komisiji za pritožbe programa Starejši za starejše, ki skupaj z vsemi vpletenimi poskuša doseči dogovor, ki bi bil sprejemljiv za vse udeležene v konfliktu.

Komisija mora problem razrešiti skladno s postopkom v roku 60 dni po prejemu pritožbe.

Če tudi na tej stopnji ni dosežen dogovor ali rešen spor, odloča o tem, na podlagi pritožbe, Socialna zbornica Slovenije.

10. člen Prostovoljci

Prav tako se društveni prostovoljec lahko pritoži pokrajinskemu koordinatorju zoper delo društvenega koordinatorja ali zoper delo prostovoljca.

Spor rešuje pokrajinski koordinator. Šteje se, da je pritožba oz. ugovor rešena, če se udeleženi v konfliktu uspejo dogovoriti za rešitev, ki jo vsi potrdijo s svojim podpisom.

11. člen

V primeru, da konflikta na tej stopnji niso uspeli rešiti, se upravičenec lahko pisno pritoži strokovnemu vodji programa, ki skupaj z vsemi vpletenimi poskuša doseči dogovor, ki bi bil sprejemljiv za vse udeležene v konfliktu.

Pristojni za reševanje pritožbe je dolžan podati pisni odgovor z obrazložitvijo na pritožbo v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 60 dneh od prejema pritožbe, če niso dosegli pisnega dogovora.

Če z reševanjem ni zadovoljen, se upravičenec lahko pritoži na Komisijo za pritožbe programa Starejši za starejše. Komisija mora odločiti v roku 60 dni.

V skrajnem primeru nezadovoljstva, se pritožnik še zmeraj lahko pritoži na rešitev častnega razsodišča Zveze društev upokojencev.

12. člen Prostovoljec ali društveni koordinator zoper delo pokrajinskega koordinatorja ali drugega v vodstvu programa

Ugovor ali pritožba se pisno naslovi na Komisijo za pritožbe programa Starejši za starejše.

V primeru, da ne gre za osebna/strokovna vprašanja izvajanja programa se poskuša spor rešiti neposredno na seji komisije. Šteje se, da je spor rešen, če se udeleženi v konfliktu uspejo dogovoriti za rešitev, ki jo vsi potrdijo s svojim podpisom.

V primeru strokovne napake osebe, zoper katero je dana pritožba se izvede postopek ugotavljanja nepravilnosti in izreče ugotovitveno dejstvo o sposobnosti nadaljnjega opravljanja dela.

13. člen

Pristojni za reševanje pritožbe je dolžan podati pisni odgovor z obrazložitvijo na pritožbo v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 60 dneh od prejema pritožbe, če niso dosegli pisnega dogovora.

Če pritožnik ali oseba zoper katero je dana pritožba z reševanjem ni zadovoljna, se lahko pritoži na Častno razsodišče ZDUS-a, ki mora odločiti v naslednjih 60 dneh.

Če tudi na tej stopnji ni dosežen dogovor ali rešen spor, odloča o tem, na podlagi pritožbe, Socialna zbornica Slovenije.

14. člen

Komisija za pritožbe programa Starejši za starejše obravnava pritožbe in jih rešuje ob smiselni uporabi ZUP.

IV. NAČIN PRITOŽBE NA SOCIALNO ZBORNICO IN EVIDENCE.

15. člen

Pritožba na Socialno zbornico Slovenije

Pritožnik lahko poda ugovor zoper odločitve organov ZDUS, s katerimi ni bil zadovoljen, v roku 8 dni od prejema pisnega odgovora na naslov:

SOCIALNA ZBORNICA SLOVENIJE
Koseška cesta 8
1000 Ljubljana.

Skladno z določili 94. člena Zakon o socialnem varstvu (ZSV – Uradni list RS, št. 3/07) lahko nezadovoljen uporabnik posamezne storitve programa Starejši za starejše poda zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca ugovor zoper opravljeno storitev na Socialno zbornico.

Ugovor je popoln, če vsebuje:

- ime in priimek, rojstne podatke, naslov in podpis upravičenca;
- ime in naslov izvajalca ter opis in vrsto storitve, na katero upravičenec ugovarja;
- navedbo dejstev in argumentov ugovora.

Ugovor lahko vsebuje tudi predlog morebitnih ukrepov zbornice.

Socialna zbornica preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene ter o tem obvesti upravičenca, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

16. člen

Evidence

Vsa ustna mnenja, predlogi, ugovori in pritožbe upravičencev, ki jih po svojih močeh rešujejo konkretno, osebno, tukaj in zdaj ali DU ali na sestankih društvenih koordinacij ali pokrajinskih srečanjih koordinatorjev iz programa Starejši za starejše, se zapišejo le v zapisnikih in pošljejo strokovni službi programa na ZDUS.

17. člen

Vse pritožbe, podane na način iz 6. člena in naprej v pritožnem postopku tega pravilnika, mora strokovna služba programa »Starejši za starejše« kronološko evidentirati v Evidenčni knjigi pritožb in dokumentacijo ustrezno arhivirati.

Iz arhivirane dokumentacije pritožb morajo biti razvidni naslednji podatki:

- datum, ko je pritožba prispela ali je bila ustno podana na zapisnik;

- ime in priimek osebe, ki se pritožuje;
- način reševanja pritožbe;
- ugotovitve in izvedbeni ukrepi;
- poročilo o rešitvi (pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila, dogovor o rešitvi situacije, uradni zaznamek o razgovoru s pritožnikom in drugimi vključenimi, o odstopu zadeve v nadaljnje reševanje in podobno).

18. člen

Strokovni vodja programa mora enkrat letno poročati Upravnemu odboru Zveze društev upokojencev o morebitnih nepravilnostih v izvajanju programa in storitvah ter o postopkih pritožb.

Predhodno seznanjeni o tem tudi programski svet programa Starejši za starejše.

Letni pregled evidence je sestavni del letnega poročila, ki ga obravnavajo pristojni organi Zveze društev upokojencev.

V. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

19. člen

Ta pravilnik je priloga k Pravilniku o izvajanju programa Starejši za starejši kot samostojen akt.

Spreminja se po enakem postopku kot je bil sprejet – na Upravnem odboru Zveze društev upokojencev.

20. člen

V postopkih se poleg aktov Društev upokojencev in Zveze društev upokojencev Slovenije smiselno uporabljajo še naslednji zakoni:

Zakon o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUP-1, 126/07, 65/08, 8/10 in 82/13)

Zakon o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/2007 - uradno prečiščeno besedilo 2, 23/2007 - popr., 41/2007 - popr., 114/2006 - ZUTPG, 57/12).

21. člen

Pravilnik začne veljati naslednji dan po objavi na spletni ZDUS. Objava se opravi najpozneje v treh dneh po seji Upravnega odbora, uporablja pa se od 1. decembra 2016 dalje, ko bo opravljeno izobraževanje koordinatorjev v programu.

Ljubljana, 29.6.2016

Predsednik ZDUS:
Janez Sušnik

Predlog UO za sprejetje Pravidnika o reševanju pritožb v programu STAREJŠI ZA STAREJŠE

OBRAZLOŽITEV

Strokovna delavka Irena Zajec in vodja Programskega sveta ga. Anka Ostrman sta se sestali z vodstvom Socialne zbornice zaradi pridobitve Verifikacijske listine za program »Starejši za starejše«, ki jo mora program v letošnjem letu nujno pridobiti, če želi konec leta 2016 kandidirati na novem razpisu MDDSZ za 10 letno financiranje programa.

Na razgovoru so povedali, da imajo za letošnje leto določeno kvoto 20 Verifikacij in da je polovica že dosežena. Zaradi tega so nam svetovali, da z oddajo dokumentacije pohitimo in jo oddamo do konca julija.

Dokumentacija je zelo obsežna in kompleksna. Med drugim zahtevajo tudi urejen pritožbeni postopek znotraj programa. Zaradi tega smo pohiteli s pripravo predloženega Pravidnika, ki ga predlagamo v potrditev UO.

V njem je navedeno kdo se lahko pritoži /3.člen/ in zoper kaj se lahko pritoži /4.člen/.

Način reševanja sporov ali pripomb je naslednji:

1. **Vsak nastali konflikt, ugovor ali pritožbo** – ne glede kdo jo je dal, se skuša rešiti od spodaj navzgor z aktivnim vključevanjem vseh udeleženi v problemu (uporabniki programa, prostovoljci, koordinatorji, strokovni sodelavci, člani organov programa, pa tudi DU in PZDU). Ko dobimo pritožbo, ugovor ali nastane konflikt, ga skušamo rešiti z razgovorom. **Šele naknadno, če pritožnik ni zadovoljen, sledi postopek pritožbe, ki mora biti pisen.**
2. **Uporabniki, skrbniki :**
 - 2.1. Pritožbo prejme društveni koordinator - najprej poskuša doseči sporazum. Če tega dogovora ni,
 - 2.2. odloča pritožni organ društva / komisija za pritožbe / častno razsodišče ipd. Če tega ni – se imenuje komisija samo za določen primer! Strokovno pomagajo delavke iz ZDUS! Rešitev v 30 dneh.
 - 2.3. Če pritožnik ni zadovoljen z rešitvijo, se pritoži na Komisijo za pritožbe programa SzS – ki odloči v 60 dneh.
 - 2.4. Kot skrajni možni način, ima pritožnik pravico pritožbe na Socialno zbornico.
3. **Prostovoljci:**
 - 3.1. Pritožbo sprejme pokrajinski koordinator. Gre predvsem za medosebne konflikte med posameznimi prostovoljci, zato se ta spor rešuje znotraj ZDUS-a.
 - 3.2. Sledi reševanje s pomočjo programskega vodje programa SzS v 60-ih dneh.
 - 3.3. Nato odloča Komisija za pritožbe v 60-ih dneh in nazadnje
 - 3.4. Častno razsodišče ZDUS!
4. **Prostovoljec ali društveni koordinator zoper delo pokrajinskega koordinatorja ali drugega v vodstvu programa**
 - 4.1. Pritožbo prejme Komisija za pritožbe – reši se v 60-ih dneh.
 - 4.2. Nezadovoljstvo se nadalje rešuje na Častnem razsodišču -60 dni.
 - 4.3. Kot skrajna možnost je možnost rešitve preko Socialne zbornice.

Da bi lahko kompetentno reševali spore, bosta morali strokovni delavki opraviti še izpit iz Splošnega upravnega postopka!

Pripravila Amalija Šiftar ob sodelovanju Rožce Šonc in Irene Zajec