

## **PROTOKOL REŠEVANJA PRIPOMB, PREDLOGOV, UGOVOROV IN PRITOŽB**

Uresničevanje pravic zagotavljajo vsi delavci Centra starejših občanov Lucija d.o.o. (v nadaljnjem besedilu: center). Predpis velja za uporabnike celodnevne, dnevne varstva, dolgotrajne oskrbe, najemnike oskrbovanih stanovanj in zunanje odjemalce obrokov (v nadaljnjem besedilu: uporabnik).

### **I.**

Zaposleni v centru so dolžni opravljati storitve na način, da je ob tem zagotovljeno izvajanje vseh dogovorjenih storitev ter vsestransko spoštovanje osebnosti uporabnika, njegovega osebnega dostojanstva in osebne integritete.

Če je ravnanje zaposlenega drugačno, lahko uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik:

- Zahteva informacijo ali pojasnilo oziroma razgovor z zaposlenim-i, ki so mu nudili storitev ali vodili obravnavo.
- Zahteva pogovor z vodjo posamezne službe (zdravstveno negovalne službe, kuhinje, pralnice, socialne službe, finančno računovodske službe in vzdrževanja) ali z direktorjem ter zahteva informacijo ali pojasnilo.
- Zapiše svoje mnenje v knjigo pohval, pripomb in predlogov, ki se nahaja na recepciji centra.
- Pisno naslovi pohvale, pripombe, predloge ali ugovore na naslov centra in jih pošlje po navadni pošti, elektronski pošti ali faksu.
- Pohvale, pripombe, predloge ali ugovore poda s podpisom ali anonimno. Če je podana anonimno, se uporabniku odgovori posredno na sestanku uporabnikov in pisno na oglasni deski.
- Uporabnikom, ki potrebujejo pomoč pri podajanju svojih pohval, pripomb, predlogov ali ugovorov, je na voljo socialni delavec, kateri jih lahko obišče.

Vse pohvale, pripombe, predloge ali ugovore, ki prispejo v center, evidentiramo v elektronski obliki, v programskem paketu i4. Evidenca vsebuje:

- zaporedno številko,
- kategorijo (pohvala; predlog; pripomba na neustrezno izvedeno storitev; ugovor na neizvedeno storitev),
- ime in priimek uporabnika, na katerega se dogodek nanaša,
- opis dogodka,
- datum prejema,
- komu in kdaj je bila pripomba ali ugovor odstopljena v reševanje,
- seznam prisotnih na pogovoru,
- povzetek vsebine pogovora z uporabnikom,
- datum rešitve s pisno obrazložitvijo.

Vodje posameznih služb, na katere se dogodek navezuje, posredujejo odgovor v roku 8 dni. Z njegovo vsebino je seznanjen tudi direktor, ki se lahko tudi vključi v reševanje.

## PROTOKOL REŠEVANJA PRIPOMB, PREDLOGOV, UGOVOROV IN PRITOŽB

### II.

Če uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik z uporabo zgoraj navedenih načinov ne reši svojih težav, ima na voljo naslednje **PRITOŽBENE POTI** :

1. Na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu lahko uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik poda ugovor na **Socialno zbornico**. Ugovor mora podati ustno ali pisno, najpozneje 8. dan po tem, ko je bila opravljena storitev, zoper katero ugovarja. Delavec socialne službe je dolžan nuditi pomoč pri oblikovanju ugovora.

Pisni ugovor se pošlje na naslov:

**Socialna zbornica Slovenije**  
**Ukmarjeva ulica 2**  
**1000 Ljubljana**

2. Če uporabnik s svojim ugovorom ni uspel ali še vedno ni zadovoljen s storitvijo, delom in postopki izvajalca, ima pravico po 1. odstavku 102. člena Zakona o socialnem varstvu podati predlog ali pobudo za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem storitev na naslov:

**Ministrstvo za demografijo, družino in socialne zadeve**  
**Inšpektorat Republike Slovenije za delo**  
**Socialna inšpekcija**  
**Štukljeva cesta 44**  
**1000 Ljubljana**

3. Kadarkoli je o vlogi uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika odločeno z upravno odločbo, lahko uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik vloži pritožbo v skladu s pravnim poukom, ki je v njej naveden. Enako lahko uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ravna tudi takrat, ko pristojni organ o njegovi vlogi ni odločil v zakonitem roku.

OP-12 Protokol reševanja **pripomb, predlogov ugovorov in pritožb** se nahaja pri vodjih posameznih služb in na vseh oglasnih deskah centra ter na spletni strani.

Dokument pregledal in potrdil direktor centra.  
Velja od dne 10. 6. 2026 dalje.

#### **Referenčni dokumenti:**

Zakon o socialnem varstvu  
Programski paket i4