PRITOŽBENI POSTOPEK

Vsak uporabnik/ca ali njegov/a zakoniti/a zastopnik/ca programov Društva za zmanjševanje škode zaradi drog Stigma ima pravico do pritožbe glede izvajanja programa.

Pritožbeni postopek znotraj društva je dvostopenjski.

I. stopnja: **Pritožba**

Na prvi stopnji lahko uporabnik/ca ali njegov/a zakoniti/a zastopnik/ca odda pritožbo pisno ali ustno na zapisnik zaposlenim. Zaposleni/a preda pritožbo vodji programa, ki jo je dolžan/a raziskati in obravnavati v roku 8 dni od njenega prejema, pripraviti odgovor in ga pisno posredovati uporabniku/ci. Vodja programa se lahko v zvezi s pritožbo posvetuje z zaposlenimi v programu.

V primeru, da se pritožba nanaša na vodjo programa, pritožbo obravnava predsednik društva.

II. stopnja: **Ugovor na odgovor glede pritožbe**

Uporabnik/ca ali njegov/a zakoniti/a zastopnik/ca ima možnost ugovora na odgovor glede pritožbe, če z njim ni zadovoljen/a oziroma okoliščine, ki so bile razlog za pritožbo ne prenehajo. Glede postopka za oddajo ugovora veljajo določbe, ki urejajo postopek za oddajo pritožbe na I. stopnji.

Prejeti ugovor na pritožbo zaposleni/a preda v obravnavo Izvršnemu odboru društva, Hacquetova ulica 9, Ljubljana. Izvršni odbor je ugovor dolžan raziskati, obravnavati in pripraviti sklep v roku 8 dni od prejetega ugovora. Sprejeti sklep izvršni odbor posreduje uporabniku/ci ali

njegovemu/i zakonitemu/i zastopniku/ci pisno. Sklep, ki ga o zadevi sprejme izvršni odbor društva, je dokončen.

Če se uporabnik/ca ali njegov/a zakoniti/a zastopnik/ca ne strinja z odločitvijo, sprejeto znotraj notranjih pritožbenih poti, se lahko pritoži na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

Pritožba zoper kršitve Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu

Uporabnik/ca ali njegov/a zakoniti/a zastopnik/ca ima v primeru nezadovoljstva pri nudenju storitve možnost podati pripombe, mnenje in predloge tudi Častnemu razsodišču Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

Drugo:

Uporabniki/ce programa lahko pritožbo glede izvajanja programov društva podajo tudi sofinancerjem programov društva (MDDSZ, MOL, FIHO, MZ, ZRSZ - sofinancerji programa so navedeni na vidnem mestu v dnevnih centrih in v terenskem vozilu).

Borut Bah
Predsednik društva

Ljubljana, 20.7.2023