

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 26.10. 2023 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 v roku 15 dni od dogodka, ki je povod za pritožbo:

- po pošti na naslov: Prelomi – Inštitut za družinsko terapijo, svetovanje in izobraževanje, Litijska cesta 336, 1261 Ljubljana – Dobrunje,
- po elektronski pošti na naslov: [prelomi@siol.net](mailto:prelomi@siol.net),
- 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 inštituta Prelomi

V kolikor uporabnik/član inštituta Prelomi, s pojasnilom ali predlagano rešitvijo ni zadovoljen, se lahko obrne na častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, da preveri morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu in na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

### **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 da 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.

Andrej Lavrič  
Predsednik sveta