



DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji

☎ 01 8900 100 📠 01 8900 110
✉ tisje@ssz-slo.si 🌐 www.dom-tisje.com



Spoštovana uporabnica, spoštovani uporabnik!

VSI SI ŽELIMO, DA BI BILI ZADOVOLJNI Z NAŠIMI STORITVAMI. V KOLIKOR S KVALITETO OPRAVLJENIH STORITEV ALI ODNOSOM DELAVCEV NISTE ZADOVOLJNI, SO VAM NA RAZPOLAGO RAZLIČNE PRITOŽBENE POTI:

- **PISNA** – v nabiralnik za pritožbe oz. ugovore v avli Doma, izročite vodji posamezne službe, prinesite v tajništvo Doma ali pa pošljite po pošti.
- **USTNA** - pritožba oz. ugovor je lahko ustni ali ustni na zapisnik- v tem primeru se smatra kot pisna pritožba oz. ugovor.
- **PO TELEFONU**
- **PO ELEKTRONSKI POŠTI.**

Pritožba oz. ugovor ustni ali po telefonu:

1. Lahko **zahtevate informacijo ali pojasnilo oziroma razgovor** s strokovno delavko ali sodelavko/sodelavcem, ki vam je nudil storitev ali obravnavo;
2. **Zahtevate pogovor** z odgovorno osebo – vodjo posamezne službe (zdravstveno negovalne službe, kuhinje, vodje servisnih služb, socialno delavko, vodjo finančno računovodske službe, vodjo zunanje dejavnosti ali direktorico Doma);
3. **Zahtevate opravičilo** ob morebitni napaki ali nesporazumu.

Pisni ugovor oz. pritožba:

- Če niste zadovoljni s posamezno storitvijo lahko vložite **pisni ugovor** oz. pritožbo zoper ravnanje strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca ter ugovor zoper opravljeno storitev na **Komisijo za sprejeme, odpuste, premestitve in razvrstitve stanovalcev v kategorije oskrbe**.
- V kolikor z odgovorom Komisije niste zadovoljni lahko vložite ugovor oz. pritožbo zoper ravnanje strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca ter ugovor oz. pritožbo zoper opravljeno storitev **na Svet Doma Tisje**.
- Na Svet Doma Tisje lahko ugovor oz. pritožbo zoper ravnanje strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca ter ugovor oz. pritožbo zoper opravljeno storitev vložite tudi **neposredno v roku osmih dni od opravljene storitve** (94. člen Zakona o socialnem varstvu).
- Če s svojim ugovorom oz. pritožbo niste uspeli ali še vedno niste zadovoljni s storitvijo ali z delom in postopki izvajalca, lahko vložite **zahtevo ali pobudo za izredni inšpekcijski nadzor**, ki ga organizira in izvaja **Socialna inšpekcija v okviru Inšpektorata RS za delo- Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana, Ljubljana** (102. člen Zakona o socialnem varstvu).
- Kadarkoli je bilo o vaši vlogi **odloženo z upravno odločbo**, lahko vložite **pritožbo oz. ugovor v skladu s pravnim poukom**, ki je v njej naveden. Enako lahko ravnate tudi takrat, ko pristojni organ **o vaši vlogi ni odločil v zakonitem roku**.
- Predlagate **Socialni zbornici Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana**, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

Vsako vašo pritožbo oz. ugovor bomo skrbno proučili in vam v najkrajšem času nanjo tudi odgovorili.



Direktorica Doma Tisje - Irena Špela Cvetežar