

Na podlagi 5. točke 77. člena in 60.a členom zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS št. 54/92, 56/92, 13/93, 42/94 – odl. US RS, 1/99, 41/99, 36/00, 54/00, 26/01, 6/02, 110/02 in 5/03) skupščina Socialne zbornice Slovenije dne 19. 9. 2003 sprejema

P R A V I L N I K **o reševanju ugovorov zoper opravljene** **socialno- varstvene storitve zasebnikov**

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

S tem pravilnikom ureja Socialna zbornica Slovenije (v nadaljnjem besedilu: zbornica) postopek reševanja ugovorov zoper opravljene socialnovarstvene storitve zasebnikov (v nadaljnjem besedilu: ugovor), v skladu s 60.a členom, 93., 94. in 95. členom zakona o socialnem varstvu.

2. člen

Za izvajanje javnega pooblastila iz 1. člena tega pravilnika je po statuta Socialne zbornice Slovenije odgovoren generalni sekretar zbornice.

Strokovna služba opravlja strokovne in druge naloge za nemoteno izvajanje nalog iz tega pravilnika.

3. člen

Zbornica letno poroča pristojnem ministrstvu o številu in vrsti ugovorov, o najpogostejših vzrokih za vlaganje ugovorov, o postopkih in dejanjih, ki jih je izvedla na tem delovnem področju ter o drugih okoliščinah, ki se nanašajo na realizacijo nalog iz tega pravilnika.

4. člen

Pri izvajanju nalog iz tega pravilnika zbornica sodeluje s strokovnimi združenji in skupnostmi izvajalcev socialno-varstvenih storitev, z drugimi zbornicami, po presoji pa tudi z varuhom človekovih pravic, organizacijami potrošnikov ter z drugimi državnimi in družbenimi subjekti, ki s svojim delovanjem prispevajo k varstvu upravičencev in uporabnikov socialno-varstvenih storitev.

II. POSTOPEK REŠEVANJA UGOVOROV

5. člen

V postopku reševanja ugovorov zbornica odloča o varstvu pravic upravičenca do kakovostno izvedenih socialnovarstvenih storitev zasebnikov.

V izvajanju postopka zbornica smiselno upošteva načelo neodvisne strokovne presoje.

6. člen

Ugovor na Socialno zbornico Slovenije lahko vloži upravičenec, ki ni zadovoljen s storitvijo zasebnega izvajalca, vpisanega v register pri pristojnem ministrstvu, ki izvaja socialno-varstvene storitve, opredeljene v zakonu o socialnem varstvu in iz njega izvedenih dokumentov.

7. člen

Ugovor lahko vloži uporabnik, ki je kot posameznik, član družine ali določene skupine, upravičen do strokovne obravnave v socialno varstvenih storitvah, namenjenih preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk ter težav.

8. člen

Kot ugovor se šteje vsak pisni akt, ki vsebuje pritožbo, prijavo in druga sporočila, iz katerih je razvidno nestrinjanje upravičenca z opravljeno socialno varstveno storitvijo zasebnika.

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.

9. člen

Upravičenec vloži ugovor v roku osem dni od dneva opravljene socialno varstvene storitve programa.

Kot pravočasen se šteje tudi ugovor, ki je vložen v roku osem dni od dneva, ko je upravičenec prejel obvestilo, da storitev, do katere je bil upravičen, ni bila opravljena. Kot pravočasen se šteje tudi ugovor, ki je vložen v roku osem dni od dneva, ko je nastopila posledica (ne)opravljene storitve.

10. člen

Postopek se uvede, kadar je ugovor popoln in pravočasen.

Ob upoštevanju 9. člena tega pravilnika senat iz 11. člena tega pravilnika pregleda ugovor v roku 15 dni od prejema popolnega ugovora ter obvesti upravičenca o možnih ukrepih zbornice oziroma o uvedbi postopka.

Končno obvestilo o ugotovitvah, mnenju in ukrepih zbornice v postopku reševanja

ugovora se posredujejo upravičencu in izvajalcu ter drugim morebitnim udeležencem v postopku v roku največ 45 dni od dneva, ko je ugovor popoln.

Kadar bi po mnenju generalnega sekretarja in po posvetu s člani senata spoštovanje roka iz prejšnjega člena pomembno ogrozilo interese upravičenca, lahko senat o ugovoru odloči v najkrajšem možnem roku.

11. člen

O ugovorih odloča senat za reševanje ugovorov soglasno.

Komisija za volitve in imenovanja pri zbornici na predlog strokovnega sveta zbornice imenuje in potrdi listo 15 članov ekspertne skupine za reševanje ugovorov. Pri sestavi in imenovanju članov ekspertne skupine se upoštevajo kriteriji zastopanosti različnih področij in različnih izvajalcev socialno-varstvenih dejavnosti ter strokovnost in izkušnost kandidatov za delo v ekspertni skupini. Člani ekspertne skupine za reševanje ugovorov so imenovani za štiriletno obdobje.

Za delo v postopku reševanja posameznega ugovora generalni sekretar zbornice izmed članov ekspertne skupine imenuje tričlanski senat; predsednika in dva člana. Generalni sekretar zbornice lahko imenuje posameznega strokovnjaka za občasno sodelovanje pri delu senata, kadar se ugovor nanaša na strokovnost izvedene dejavnosti, ki terjajo posebna specializirana znanja, le-ta pa pri izboru ekspertne skupine niso bila predvidena.

Predsednik in člana senata, ki odloča o konkretnem ugovoru, so podpisniki končnega mnenja zbornice.

12. člen

V postopku ugotavljanja utemeljenosti ugovora sta dolžna sodelovati izvajalec, zoper katerega je vložen ugovor, in upravičenec.

Upravičenec lahko neposredno sodeluje v vseh fazah postopka.

Na zahtevo upravičenca se mora udeležba v postopku omogočiti tudi predstavniku zagovorniške organizacije in/ali društva, ki varuje interese svojih članov.

Če senat pri oceni utemeljenosti ugovora ugotovi, da upravičenec zaradi posebne prizadetosti, trenutnega ali trajnega stanja ni sposoben osebno in samostojno sodelovati v postopku, mu predlaga pomoč zagovorniške organizacije.

13. člen

Pri oceni utemeljenosti ugovora na izvedeno socialno varstveno storitev senat upošteva usklajenost izvedbe z določili veljavne zakonodaje, z normativi in standardi za področje socialnega varstva ter s predpisanimi strokovnimi postopki.

Kot merilo za oceno veljajo tudi individualni načrti skrbi, določila pogodbe ali dogovora o izvedbi pomoči med upravičencem in izvajalcem ter splošne informacije,

ki jih je upravičenec pridobil od izvajalca storitve pred začetkom izvajanja storitve. V pomanjkanju predpisanih, določenih ali merljivih elementov izvedene dejavnosti, ki je predmet ugovaranja, se za oceno primernosti upoštevajo kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, poklicni kodeksi strokovnih delavcev in sodelavcev, ki izvajajo socialnovarstvene dejavnosti kakor tudi uveljavljena dobra praksa ter dobri poslovni običaji.

Ugovor je utemeljen, če je ugotovljeno, da je socialno varstvena storitev opravljena na način, ki ne ustreza njeni normativni, strokovni, pogodbeni, etični in/ali poslovno standardni opredelitvi.

III. UKREPI IN MOŽNOST PRITOŽBE

14. člen

V postopkih reševanja ugovorov, v katerih je utemeljenost ugovora ugotovljena, senat sprejme naslednje ukrepe:

- ustni opomin
- pisni opomin izvajalcu
- javna objava pisnega opomina izvajalcu na spletnih straneh
- da pobudo za odvzem dovoljenja za delo zasebniku in izpis iz registra zasebnih izvajalcev.

15. člen

Senat lahko svojo odločitev izrazi tudi tako, da:

- vsem udeležencem postopka poda priporočila ali strokovni nasvet o nadaljnjem postopanju, glede na vrsto, stopnjo in posledice opravljene socialno-varstvene storitve izvajalca
- poda pobudo častnemu razsodišču Socialne zbornice Slovenije, ki uvede postopek ugotavljanja odgovornosti izvajalca glede na določila kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, če je ugotovljeno, da je zaradi malomarnosti ali neetičnega ravnanja prizadeto človeško dostojanstvo upravičenca
- predlaga izvajalcu dodatno izobraževanje in usposabljanje ter izvajanje določenih strokovnih metod in postopkov.

16. člen

Upravičenec in zasebnik, ki nista zadovoljna z izrečenim ukrepom ali odločitvijo senata, imata v 15 dneh možnost pritožbe na strokovni svet zbornice. Pritožba mora biti podrobno obrazložena.

Strokovni svet zbornice je dolžan pritožbo obravnavati in v zvezi z njo odločiti v 30 dneh po prejemu pritožbe.

IV. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

17. člen

Pravilnik sprejme skupščina z večino članov skupščine Socialne zbornice Slovenije. Spremembe in dopolnitve tega pravilnika se sprejme na enak način.

18. člen

Ta pravilnik začne veljati, ko svoje soglasje k pravilniku poda Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

Ta pravilnik se objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Zmaga Prošt I. r.
Predsednica
Socialne zbornice Slovenije

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je dalo soglasje k pravilniku, pod št. 017-01-005/03-05 z dne 12. 11. 2003.