



V skladu s 24. členom Statuta Zveze Anita Ogulin in ZPM ter določili Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/2007) je skupščina **ZVEZE ANITA OGULIN in ZPM**, Proletarska 1, 1000 Ljubljana, dne 19.9.2024 sprejela naslednji

**PRAVILNIK**  
**O REŠEVANJU PRITOŽB UPORABNIKOV STORITEV**  
**ZVEZE ANITA OGULIN in ZPM**

**1. člen**

Namen pravilnika je zagotoviti strokovnost in kakovost dela pri izvajanju storitev Zveze Anita Ogulin in ZPM (v nadaljevanju: ZAO in ZPM).

S tem pravilnikom se ureja vložitev in reševanje pritožbi v zvezi z opravljanjem socialno varstvenih in ostalih storitev.

**2. člen**

Uporabnik storitev pri ZAO in ZPM, lahko že med obravnavo izrazi nezadovoljstvo nad izvajanjem storitev ali nad odnosom zaposlenih, in sicer tako, da od strokovnega delavca, ki vodi obravnavo ali dejavnost, zahteva dodatne informacije in/ali pojasnila.

Če uporabnik ni zadovoljen s pojasnili strokovnega delavca, lahko zahteva pogovor s sekretarjem ZAO in ZPM.

**3. člen**

V kolikor po poteh, navedenih v prejšnjem členu, ni mogoče rešiti težave, lahko uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik v roku treh dni od opravljene storitve vloži pritožbo pri predsedniku ZAO in ZPM. Predsednik o pritožbi odloči s sklepom.

V primeru, da gre za socialno varstveno storitev in uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik še vedno ni zadovoljen s storitvijo, delom in odločitvijo v sklepu, ki ga je podal predsednik ZAO in ZPM, lahko na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu in v skladu s Pravilnikom o reševanju ugovorov zoper opravljene socialno varstvene storitve zasebnikov vloži ugovor pri Socialni zbornici Slovenije (Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana) v roku 8 dni, odkar je bila navedena storitev opravljena.

**4. člen**

Pravilnik začne veljati naslednji dan po sprejemu.

Vsebina tega pravilnika se objavi na spletni strani ZAO in ZPM ([www.zveza-anitaogulin.si](http://www.zveza-anitaogulin.si)), ter v poslovnih prostorih ZAO in ZPM na naslovu Proletarska 1, 1000 Ljubljana ter na naslovu Zaloška cesta 54, 1000 Ljubljana.

V Ljubljani, 19.9.2024

Zveza Anita Ogulin in ZPM

Predsednica Alenka Petkovšek

