

Pravilnik o postopku obravnave domnevnih kršitev pravic v svetovalnem procesu

1. člen

Ta pravilnik določa postopek prijave in obravnave zatrjevanih kršitev pravic v svetovalnem procesu.

2. člen

V svetovalnem procesu se uporabnikom svetovanj (v nadaljevanju: svetovanec¹) zagotavlja spoštovanje človekovih pravic, ki se uveljavlja tako, da se svetovancem zagotavlja dostojanstvo, spoštovanje, enakovrednost, enakopravnost, seznanjenost, zasebnost, zaupnost, strokovnost obravnave ter svobodno odločanje in možnost izbora.

3. člen

Svetovanec o domnevnih kršitvah pravic v svetovalnem procesu v 8 dneh od opravljenega svetovanja primarno seznanjeni vodjo svetovalcev Katjo Novak, univ. dipl. psih., ki opravi informativni razgovor s svetovancem in izvajalcem konkretnega svetovanja (v nadaljevanju: svetovalcem) ter v nadaljnjih 8 dneh od prejema prijave poda svetovancu pisni odgovor, katerega namen je, da se z dodatnimi pojasnili odpravi morebitno kršitev.

Svetovanec lahko vodjo svetovalcev o domnevnih kršitvah pravic v svetovalnem procesu seznanjeni ustno, pisno ali preko elektronske pošte, pri tem mora navesti svoje osnovne podatke (ime, priimek, naslov za vročanje pisnega odgovora).

Anonimne prijave domnevnih kršitev se ne obravnavajo.

V primeru ustne naznanitve vodja svetovalcev napravi uradni zaznamek o datumu prejema prijave in njeni vsebini.

V kolikor je svetovanec svojo prijavo podal preko elektronske pošte, mu lahko vodja svetovalcev pisni odgovor vroči preko elektronske pošte, s katere je svetovanec podal svojo prijavo, sicer pa s priporočeno pisno pošiljko.

¹V besedilu pravilnika se uporabljajo izrazi v moškem spolu kot nevtralna oblika za oba spola.

4. člen

V kolikor svetovanec s pisnim odgovorom vodje svetovalcev ni zadovoljen in dalje meni, da so mu bile v svetovalnem procesu kršene pravice Kodeksa poklicne etike psihologov (Društvo psihologov Slovenije, 2018) in Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08 in 55/17), v skladu s katerima so dolžni ravnati svetovalci, lahko v 8 dneh od prejema pisnega odgovora vloži pritožbo.

5. člen

Pritožba se vloži na predpisanem obrazcu „*Obrazec za vložitev pritožbe zaradi domnevne kršitve pravic v svetovalnem procesu*“ iz priloge 1 tega pravilnika, ki ga vložnik pošlje na naslov Inštitut za razvoj in inovacije Ljubljana, Čufarjeva ulica 5, 1000 Ljubljana ali na elektronski naslov katja.novak@iri-lj.si, pri čemer mora obrazec vsebovati lastnoročen podpis vložnika.

Vodja svetovalcev pregleda ali je vložena pritožba formalno popolna. V primeru manjkajočih podatkov vodja svetovalcev vložnika pritožbe pozove, da v roku 8 dni dopolni manjkajoče podatke na „*Obrazcu za vložitev pritožbe zaradi domnevne kršitve pravic v svetovalnem procesu*“.

6. člen

Po prejemu formalno popolne pritožbe vodja svetovalcev obvesti pristojno osebo, le-ta pa nato izpelje postopek imenovanja 3-članske komisije, ki bo obravnavala pritožbo.

3-članska komisija ni stalna, ampak se imenuje vsakokrat, ko je podana nova formalno popolna pritožba.

Komisijo sestavljajo 2 svetovalca iz mreže svetovalcev, ki nista niti neposredno niti posredno obravnavana v pritožbi, ter 1 predstavnik vodstva Inštituta za razvoj in inovacije Ljubljana.

7. člen

Imenovana 3-članska strokovna komisija pregleda pritožbo in v kolikor je potrebno na razgovor povabi pritožnika, svetovalca, obravnavanega v pritožbi, ter vse druge osebe, ki lahko morebiti pojasnijo okoliščine obravnavane pritožbe. Na razgovor se lahko povabijo tudi strokovnjaki, ki imajo potrebna znanja iz področja pritožbe.

8. člen

Na podlagi ugotovljenih dejstev, okoliščin in dokazov, komisija sprejme odločitev o obravnavanem primeru, izdela zapisnik in odgovor pritožniku.

Komisija lahko:

1. pritožbi v celoti ali delno ugodi in glede na težo ugotovljene kršitve:
 - svetovalcu naloži odpravo ugotovljenih nepravilnosti, izvedbo ustreznih ukrepov za preprečitev kršenja pravic v prihodnje ter poročanje o izvedenih ukrepih,
 - svetovalcu poda pisni opomin z obrazložitvijo,
 - svetovalca izključi iz mreže svetovalcev v primeru, da je bila ugotovljena težja kršitev.
2. ugotovi, da ni prišlo do kršitve in postopek zaključi.

9. člen

Tekom pritožbenega postopka lahko vložnik pritožbo kadarkoli umakne. V tem primeru se pritožbeni postopek nemudoma ustavi.

Ljubljana, 30.4.2020

Pristojna oseba:

Igor Hrast



Vodja svetovalcev:

Katja Novak



Priloga 1

Obrazec za vložitev pritožbe zaradi domnevne kršitve pravic v svetovalnem procesu

Ime in priimek:	
Telefonska številka ali elektronski naslov:	
Poštni naslov:	
Ime in priimek vašega svetovalca:	
Oblika svetovanja:	a) Osebno b) Telefonsko c) E-svetovanje d) Video svetovanje
Čas in kraj domnevne kršitve:	

1. Prosimo, da na kratko opišete zadevo pritožbe in okoliščine domnevne kršitve:

2. Navedite, ali se vaša pritožba nanaša še na morebitne druge udeležene osebe v svetovalnem procesu ter opišite kako:

3. Navedite morebitne posledice domnevne kršitve:

4. Navedite morebitne predloge za razrešitev vaše pritožbe:

Datum:

Podpis:

OPOMBA: Pritožba vsebuje osebne podatke, kot so imena, kontaktni podatki in drugi podatki v zvezi z vključenimi osebami.

Navedeni podatki so potrebni za obravnavo vaše pritožbe in jih varujemo strogo zaupno v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov - ZVOP-1-UPB1 (Uradni list RS, št. 94/2007 z dne 5.8.2004) in Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu osebnih podatkov – ZVOP-1A (Uradni list RS, št. 67/2007 z dne 27.7.2007).