

PRITOŽBENI POSTOPEK

Društvo Zaupni telefon Samarijan je nevladna, humanitarna in prostovoljska organizacija, s statusom delovanja v javnem interesu na področju socialnega varstva. Poslanstvo društva je neprekinjeno in 24 urno izvajanje socialnovarstvenega programa »zaupni telefon za klic v duševni stiski«. Program izvajajo usposobljeni prostovoljci, ki so posamezniku v stiski preko tel. številke 116 123 na voljo za pogovor: 24 ur na dan, 365 dni v letu, anonimno, zaupno, brezplačno.

Uporabniki imate pravico do pritožbe v primeru, da ste nezadovoljni s pogovorom oziroma opravljeno storitvijo. Pritožbo lahko podate v 8 dneh po pogovoru. Vaše pritožbe obravnava izvršni odbor društva.

V pritožbi obvezno navedite: datum in čas pogovora, svoj kontakt (naslov ali telefon) za odgovor. Če zaradi zagotovljene anonimnosti ne želite dati kontakta, to sporočite prisotnemu prostovoljcu.

Pritožite se lahko na sledeča načina:

ustno: prostovoljcu poveste in ta zapiše pritožbo,

pisno: sami napišete pismo na:

Društvo Zaupni telefon Samarijan

Zaloška cesta 69, 1000 Ljubljana

ali

e-naslov: samarijan@gmail.com

Izvršni odbor društva v 15 dneh poda pisni odgovor uporabniku na njegov naslov (če je znan). V primeru, ko uporabnik vztraja pri načelu anonimnosti, mu odgovor prebere prisotni prostovoljec ob naslednjem klicu.

Če se uporabnik z odločitvijo izvršnega odbora ne strinja, lahko poda pritožbo:

- Glavnemu financerju programa Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.
- Pritožba zaradi kršitve človekovih pravic; kdor meni, da so mu bile kršene človekove pravice, lahko vloži pobudo pri Varuhu človekovih pravic RS, Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana.
- Pritožba zaradi kršitve varstva osebnih podatkov; kdor meni, da so mu bile kršene pravice iz naslova varstva osebnih podatkov, lahko vloži prijavo pri Informacijskem pooblaščenca, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana.
- Morebitne kršitve Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu obravnava Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ul. 2, Ljubljana.