

## ПРОЦЕДУРА СКАРГИ НА РОБОТУ СЛОВЕНСЬКОЇ ФІЛАНТРОПІЇ

Відвідувачі та відвідувачки мають бути усно ознайомлені з можливістю та процедурою оскарження роботи співробітників установи. У випадку, якщо відвідувач або відвідувачка не задоволені(а) реалізацією програми, в яку включений(а), зокрема бажають виразити свою незгоду, можуть звернутися до керівника програми. Керівник програми їх знову ознайомить з можливостями та способами скарги. Опис процедури оскарження має висіти в приміщенні, в якому проходять активності, на місці, де його добре видно, також він є на інтернет сторінці Словенської філантропії.

Відвідувачам та відвідувачкам пропонується дворівнева процедура оскарження. Відвідувачі(ки) ознайомлені, що співробітники мають реалізовувати програми згідно з Кодексом етичних принципів у соціальному захисті та можливістю оскарження, згідно статті 94 Закону про соціальний захист.

1. На першому рівні відвідувач(ка) або законні представники має можливість адресувати письмові скаргу на ім'я керівника Словенської філантропії (виконавчий директор). Відвідувач(ка) має можливість оскарження протягом 15 днів від події, яка стала приводом для оскарження. Скаргу можна надіслати:

- поштою на адресу: Словенська філантропія, Cesta Dolomitskega odreda 11, 1000 Ljubljana;
- електронною поштою на адресу: [info@filantropija.org](mailto:info@filantropija.org);
- через запис у книгу відзнак та скарг;
- усно під запис (запис скарги має містити наступну інформацію: відвідувач(ка) або законний представник, місто, день та час події, яка призвела до скарги; опис та зміст події, яка призвела до скарги).

Отримувач скарги (керівник Словенської філантропії) відвідувачеві(чці), який(а) скаржиться, надасть письмову відповідь, в якій запропонує рішення або надасть роз'яснення. Людину, яка скаржиться, може запросити для додаткових пояснень щодо скарги. Отримувач скарги зобов'язаний прийняти рішення щодо скарги протягом 15 днів від отримання скарги.

2. У випадку, якщо відвідувач(ка) не погоджується з поясненням або запропонованим рішенням, він (вона) може знову на другому ступені поскаржитися наглядовій раді Словенської філантропії. Процедура скарги та строки такі самі, як на першому ступені.

3. Якщо відвідувач або його офіційний представник не погоджується з рішенням, яке було прийнято в результаті процедури скарги, то особа може звернутися в Міністерство праці, сім'ї, соціального захисту та рівних прав, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

4. Відвідувач(ка) чи його (її) офіційний представник у випадку незадоволення запропонованими послугами, може подати скарги, коментарі, думки та пропозиції також до Соціальної палати Словенії, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, щоб там оцінили можливі порушення Кодекса етичних принципів в соціальному захисті.

Любляна, 14.11.2022

Франці Златар / Franc Zlatar  
виконавчий директор