

Na podlagi 12. člena Statuta Društva paraplegikov jugozahodne Štajerske je zbor članov Društva paraplegikov jugozahodne Štajerske, na predlog upravnega odbora Društva paraplegikov jugozahodne Štajerske, dne 5. 3. 2016 sprejel

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

I. SPLOŠNO

1. člen

Pravilnik ureja pritožbeni postopek uporabnikov in izvajalcev vključenih v vse posebne socialne programe (v nadaljevanju: programe), ki jih izvaja Društvo paraplegikov jugozahodne Štajerske (v nadaljevanju: Društvo).

V besedilu Pravilnika uporabljeni izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

II. DEFINICIJA PRITOŽBE

2. člen

Pritožba je na pisen ali usten način izražen predlog, pobuda ali mnenje uporabnika ali izvajalca, ki kaže na njegovo nezadovoljstvo ali kršenje pravic oziroma dogovora.

III. NAČIN VLOŽITVE, OBLIKA IN VSEBINA PRITOŽBE

3. člen

Pritožbo lahko uporabnik izroči, pošlje po pošti, telefaksu ali elektronski pošti na Društvo ali odgovorni osebi Društva. Pritožba je lahko pisna ali ustna (ustno na zapisnik, ki ga pritožnik pregleda in podpiše).

4. člen

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na kršitev delovnih dolžnosti in obveznosti izvajalca programa oziroma kršitev dogovora o izvajanju programa, dostop do informacij in storitev, uresničevanje uporabnikovih pravic in na odnos do uporabnika in izvajalca. V pritožbi morajo biti navedeni podatki, ki so potrebni za ugotavljanje dejstev in reševanje pritožbe.

IV. ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE

5. člen

Pritožbo je potrebno vložiti v roku 10 dni od nastanka okoliščin, ki so podlaga za pritožbo.

V. POSTOPEK S PRITOŽBO

6. člen

Društvo vodi evidenco prejetih pritožb, v kateri je navedeno:

- zaporedna številka pritožbe;
- datum prejema pritožbe;
- ime in priimek vložnika pritožbe;
- vsebina pritožbe;
- način reševanja pritožbe (z morebitnim odstopom zadeve v reševanje drugostopenjskemu organu);
- rešitev in datum rešitve pritožbe.

7. člen

Pritožbo obravnava tričlanska komisija, določena s strani upravnega odbora Društva. Pritožba se obravnava najkasneje 8 dni od prejete pritožbe. Komisija je dolžna preveriti pritožbo, presoditi načine reševanja pritožbe in jo reševati. Preverjanje pritožbe zajema dejanja in postopke, s katerimi se preverijo vsa dejstva v zvezi s pritožbo.

Pristojna tričlanska komisija, določena s strani upravnega odbora Društva mora:

- o vloženi pritožbi seznaniti osebo, zoper katero je vložena pritožba, in ji dati možnost, da se o vsebini pritožbe izjasni,
- opraviti razgovor s pritožnikom in osebo, na katero se pritožba nanaša, ter z drugimi osebami, ki bi o okoliščinah dogodka karkoli vedele ter o razgovoru sestaviti zapisnik,
- preučiti vso razpoložljivo dokumentacijo, pridobiti informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe,
- po potrebi izvesti druge ukrepe, ki bi pripomogli k razjasnitvi okoliščin in odločitvi o pritožbi.

8. člen

Društvo mora poslati odgovor na prejeto pritožbo najkasneje v 30. dneh od prejema pritožbe, s priporočeno pošto na naslov osebe, ki se je pritožila.

9. člen

Če se pritožnik z odgovorom na pritožbo ne strinja, lahko v roku 8 dni od prejema odgovora tričlanske komisije (prvostopenjskega organa), vloži pisni ugovor na odgovor na pritožbo na nadzorni odbor Društva. V tem primeru prvostopenjski organ preda vso dokumentacijo obravnavane pritožbe nadzornemu odboru Društva.

10. člen

Nadzorni odbor Društva preuči pritožbo in ugovor na odgovor na pritožbo prvostopenjskega organa ter ponovno odloči o pritožbi ter poda pisni odgovor najkasneje v roku 15 dni od prejema

ugovora na odgovor na pritožbo in izda sklep v skladu s Pravilnikom o delu nadzornega odbora Društva.

VI. KONČNA DOLOČBA

11. člen

Ta Pravilnik začne veljati z dnem sprejetja na zboru članov Društva.

V Celju, dne 5. 3. 2016

Predsednik društva

Janez Hudej

