

Na podlagi 19. člena Statuta Zveze paraplegikov z dne 16. 4. 2014 in nazadnje spremenjenega dne 22. 6. 2020 sprejema Skupščina Zveze paraplegikov Slovenije dne 24. 5. 2023 sledeči

PRAVILNIK

o pritožbenem postopku v programih

Zveze paraplegikov Slovenije

I. UVODNA DOLOČBA

1. člen **(predmet urejanja)**

- (1) Ta pravilnik ureja pritožbeni postopek v programih Zveze paraplegikov Slovenije; matična številka: 5195411000 (v nadaljevanju ZPS).
- (2) Kot program ZPS se šteje socialnovarstveni program, posebni socialni program ali druga dejavnost ZPS, v okviru katere ZPS nudi posameznikom določene storitve.
- (3) Kot pritožba se šteje dopis ali sporočilo uporabnice oziroma uporabnika programa ZPS (v nadaljevanju uporabnik), v katerem uporabnik navaja, da je ZPS pri nujenju storitev v okviru programa ravnala v nasprotju s predpisi, notranjimi akti ZPS, ali medsebojnimi dogovori v njegovo škodo ali v katerem navaja nezadovoljstvo do izvedbe storitve ali do odnosa delavcev ZPS do njega.
- (4) Ta pravilnik se ne uporablja za pritožbe članic ZPS ali članov organov ZPS, za urejanje razmerij med delavcem in ZPS kot delodajalcem in za dejavnost osebne asistencije, ki se izvaja na podlagi zakona, ki ureja osebno asistenco.

2. člen **(odgovornost za izvajanje pravilnika)**

Za izvajanje tega pravilnika znotraj posameznega programa je odgovoren vodja programa. Če vodje programa ni, je za izvajanje pravilnika znotraj takšnega programa odgovorna Predsednica oz. Predsednik ZPS (v nadaljevanju Predsednik).

II. PRITOŽBENI POSTOPEK

3. člen **(oblika, vsebina in rok pritožbe)**

- (1) Uporabnik lahko pritožbo vloži v pisni, elektronski ali ustni obliki.
- (2) Pritožbo v pisni obliki se pošlje na poslovni naslov ZPS ali vroči vodji programa. Pritožbo v el. obliki se pošlje na splošni el. naslov ZPS ali el. naslov vodje programa, kot sta objavljena na spletni strani ZPS. Pritožbo v ustni obliki se poda na zapisnik tako, da uporabnik njeno vsebino pove kateremukoli delavcu v programu, ki jo zapiše in po podpisu uporabnika izroči vodji programa.
- (3) Pritožba mora vsebovati:
 - podatke o pritožniku (ime, priimek, naslov in kontaktni podatki),
 - pritožbene razloge (npr. navedbo kršitev, opis neprimernega odnosa),
 - dokaze glede pritožbenih razlogov, če pritožnik z njimi razpolaga in
 - podpis pritožnika.

- (4) Uporabnik lahko vloži pritožbo v desetih dneh od kar je izvedel za okoliščine, zoper katere se pritožuje. V vsakem primeru lahko pritožbo vloži najkasneje v dveh mesecih od nastanka teh okoliščin.

4. člen

(ravnanje s pritožbo)

- (1) Pritožbo na prvi stopnji obravnava vodja programa, ki zbere vse potrebne informacije, da se seznaní z dejanskim stanjem, opisanim v pritožbi (npr. pridobi in vpogleda v potrebno dokumentacijo, se pozanima pri drugih delavcih ali uporabnikih programa o pomembnih dejstvih, pridobi podatke od drugih organizacij, poizve pri uporabniku, ki je pritožbo vložil).
- (2) Ko vodja programa zadostno ugotovi dejansko stanje, opisano v pritožbi, odloči o utemeljenosti pritožbe in o tem obvesti uporabnika, ki je pritožbo vložil. Obvestilo uporabniku zajema najmanj:
 - povzetek pritožbe,
 - povzetek ugotovljenega dejanskega stanja,
 - odločitev o utemeljenosti pritožbe in obrazložitev odločitve,
 - navedbo morebitnih ukrepov, ki so bili posledica pritožbe in
 - pravni pouk, da se uporabnik v primeru nestrinjanja z odločitvijo o utemeljenosti pritožbe lahko v osmih dneh pritoži Predsedniku, ki bo o pritožbi dokončno odločil.
- (3) Če je pritožba pravočasna, če jo je vložila oseba, ki ima to pravico in če se nanaša na razloge, zaradi katerih je dopustna, vodja programa odloči o njeni utemeljenosti v 30 dneh od prejema. Če vodja programa ugotovi, da zaradi zapletenega dejanskega stanja pritožbe ne bo mogoče rešiti v tem roku, o tem obvesti uporabnika in navede predviden rok rešitve.
- (4) Če je pritožba vložena prepozno, če jo vloži oseba, ki nima te pravice ali če se nanaša na razloge, za katere ni dopustna, vodja programa pritožbo zavrže in o tem obvesti osebo, ki jo je vložila.
- (5) Če se pritožba nanaša na vodjo programa, jo ta posreduje Predsedniku, ki ob smiselni uporabi tega člena v 30 dneh od prejema pritožbe o pritožbi dokončno odloči in o tem obvesti osebo, ki jo je vložila.

5. člen

(anonimna pritožba)

Če iz vložene pritožbe ni razvidno, kdo jo je vložil ali če pritožba, vložena v pisni obliki ali ustno na zapisnik, ni podpisana, vodja programa oziroma Predsednik preveri pritožbene razloge in o utemeljenosti ne obvešča nikogar.

6. člen

(nestrinjanje z odločitvijo ZPS)

Če se uporabnik ne strinja z dokončno odločitvijo ZPS o njegovi pritožbi, lahko svoje nestrinjanje sporoči financerju programa, Varuhu človekovih pravic ali drugim državnim organom, ki ravnavajo v skladu s svojimi pristojnostmi.

7. člen

(evidenca pritožb)

ZPS vodi evidenco pritožb, ki vsebuje najmanj:

- zaporedno številko pritožbe,
- navedbo programa, znotraj katerega je bila vložena,
- datum prejema pritožbe,
- ime in priimek pritožnika ali navedbo, da gre za anonimno pritožbo,
- navedbo delavca ZPS, na katerega se pritožba nanaša (če se nanaša na ravnanje konkretnega delavca ZPS),

- kratko navedbo vsebino pritožbe,
- datum rešitve in
- kratko navedbo rešitve pritožbe (utemeljena ali neutemeljena) s kratko navedbo morebitnih ukrepov, ki so bili posledica pritožbe.

III. KONČNE DOLOČBE

8. člen

(veljavnost in razveljavitev)

- (1) Ta pravilnik prične veljati in se uporabljati naslednji dan po sprejemu.
- (2) Ta pravilnik je uporabnikom na voljo v prostorih na sedežu ZPS. Kopijo tega pravilnika se posreduje uporabniku na njegovo zahtevo.
- (3) Spremembe in dopolnitve tega pravilnika lahko sprejme Upravni odbor ZPS, dokler Skupščina ZPS ne odloči drugače.
- (4) Z dnem pričetka veljavnosti tega pravilnika preneha veljati *Pravilnik o pritožbenem postopku*, ki ga je Skupščina Zveze paraplegikov Slovenije sprejela dne 16. 6. 2010.

Pacug, 24. 5. 2023

Dane Kastelic
P R E D S E D N I K

Peter Robnik
Predsednik Skupščine