

Na podlagi 27. in 37. člena Statuta Zveze paraplegikov Slovenije je na predlog Upravnega odbora Zveze paraplegikov Slovenije Skupščina Zveze paraplegikov Slovenije na svoji 4. redni seji dne 14. 06. 2010 sprejela naslednji:

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 Zveza paraplegikov Slovenije (v nadaljevanju: Zveza).

II. DEFINICIJA PRITOŽBE

2. člen

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

III. NAČIN VLOŽITVE, OBLIKA IN VSEBINA PRITOŽBE

3. člen

Pisno ali ustno pritožbo lahko uporabnik izroči, pošlje po pošti, telefaksu ali elektronski pošti na Zvezo: referentu programa, na katerega se pritožba nanaša, ali strokovni službi Zveze.

4. člen

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na kršitev delovnih dolžnosti in obveznosti izvajalca programa oziroma kršitev dogovora o izvajanju programa 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

Zveza vodi evidenco prejetih pritožb, v kateri so navedeni:

- zaporedna številka pritožbe,
- datum prejema pritožbe,
- ime in priimek vložnika pritožbe,
- vsebina pritožbe,
- način reševanja pritožbe,
- rešitev pritožbe.

7. člen

Pritožba, na podlagi katere se izreče sklep, v katerem se presodi načine reševanja pritožbe, se obravnava najkasneje 8 dni od prejetja.

8. člen

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

9. člen

Če se oseba ne strinja s prejetim odgovorom, lahko zahteva obravnavo pritožbe pri Disciplinski komisiji Zveze.

10. člen

Disciplinska komisija mora obravnavati pritožbo najkasneje v roku 15 dni in izdati sklep v skladu s Pravilnikom o disciplinski komisiji.

11. člen

Če se oseba ne strinja s prejetim odgovorom, se lahko pritoži na Skupščino Zveze ali pristojno ministrstvo.

VI. POSEBNE IN KONČNE DOLOČBE

12. člen

Spremembe Pravilnika o pritožbenem postopku sprejema Upravni odbor Zveze.

13. člen

Ta Pravilnik začne veljati z dnem sprejetja na Skupščini Zveze.

V Ljubljani, 14. junija 2010

Dane Kastelic:
PRESEDNIK ZVEZE

Mirjam Kanalec:
PRESEDNICA SKUPŠČINE ZVEZE

