

# **Pravilnik o pritožbenem postopku**

## **SPLOŠNO**

### **1. člen**

Pravilnik ureja postopek s pritožbami uporabnikov in uporabnic programa Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin (v nadaljnjem besedilu: uporabnikov).

## **DEFINICIJA PRITOŽBE**

### **2. člen**

Pritožba po tem pravilniku je vsaka pritožba, predlog, pobuda ali mnenje uporabnika, ki kaže na njegovo nezadovoljstvo.

## **NAČIN VLOŽITVE, OBLIKA IN VSEBINA PRITOŽBE**

### **3. člen**

Pritožbo lahko uporabnik izroči vodji programa, pošlje po pošti ali elektronski pošti.

### **4. člen**

Pritožba je pisna na zapisnik po obrazcu, ki je priloga tega pravilnika. Pritožba je lahko podana tudi anonimno.

### **5. člen**

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na kršitev dolžnosti in obveznosti izvajalca programa, na uresničevanje uporabnikovih pravic, na odnos do uporabnika, dostop do informacij in storitev ter drugo. Uporabnik mora navesti podatke, ki so potrebni za ugotavljanje dejstev in reševanje pritožbe.

## **ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE**

### **6. člen**

Uporabnik sme vložiti pritožbo v roku 90 dni od nastanka okoliščin, ki so podlaga za pritožbo.

## **POSTOPEK S PRITOŽBO**

### **7. člen**

Na društvu Rejniškega društva Slovenije se bo vodila evidenca prejetih pritožb, v kateri bo navedeno:

- zaporedna številka pritožbe
- datum prejema,
- ime in priimek uporabnika, ki je vložil pritožbo (če pritožba ni anonimna)
- vsebina pritožbe
- rešitev pritožbe.

### **8. člen**

Pritožba se obravnava na sestanku vseh koordinatorjev programa, kjer se izreče sklep, v katerem se presodi tudi, ali bo uporabnik povabljen na razgovor ali mu bo sklep posredovan pisno. V primeru anonimne pritožbe, se sprejeti sklep predstavi na naslednjem Občnem zboru.

**9. člen**

Izvajalec programa mora poslati odgovor na prejeto pritožbo najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe s priporočeno pošto na naslov uporabnika.

**10. člen**

Če se uporabnik ne strinja s prejetim odgovorom, lahko zahteva obravnavo pritožbe pri Disciplinski komisiji Rejniškega društva Slovenije.

**11. člen**

Disciplinska komisija mora obravnavati pritožbo najkasneje v roku tridesetih dni in izdati sklep, v katerem se presodi tudi, ali bo uporabnik povabljen na razgovor ali mu bo sklep posredovan pisno. Odgovor se mora pisno poslati tudi izvajalcu programa Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin.

**KONČNA DOLOČBA****13. člen**

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po tem, ko ga sprejme izvršni odbor društva.

Datum: 15.01.2015

Predsednik:  
mag. Darko Krajnc