

Na podlagi Statuta Društva za pomoč in informiranje na področju sociale in zdravstva (v nadaljevanju: Društvo) je Zbor članov Društva na predlog Upravnega odbora Društva na svoji 1. izredni dopisni seji z dne 6. 2. 2019 sprejel naslednji

## **PRAVILNIK o pritožbenem postopku**

### **I. SPLOŠNO**

#### 1. člen

Pravilnik ureja pritožbeni postopek uporabnikov in uporabnic, njihovih morebitnih zakonitih zastopnikov in osebnih asistentov, vključenih v program osebne asistence (v nadaljnjem besedilu: oseba).

### **II. DEFINICIJA PRITOŽBE**

#### 2. člen

Pritožba po tem pravilniku je na pisen ali usten način izražen predlog, pobuda oziroma mnenje osebe, ki kaže na njeno nezadovoljstvo ali kršenje dogovora ali pravic osebe.

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

#### 3. člen

Pritožbo lahko oseba izroči vodji programa osebne asistence ali komu drugemu zaposlenemu na društvu, ali jo pošljejo po pošti ali elektronski pošti.

#### 4. člen

Pritožba je lahko pisna ali ustna na zapisnik na obrazcu, ki je priloga tega pravilnika.

#### 5. člen

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na kršitev dolžnosti in obveznosti izvajalca osebne asistence, na uresničevanje uporabnikovih pravic, na odnos do uporabnika, dostop do informacij in storitev in drugo. Oseba mora v pritožbi navesti vse podatke, ki so potrebni za ugotavljanje dejstev in reševanje pritožbe.

#### **IV. ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE**

##### 6. člen

Pritožbo je potrebno vložiti v roku 15 dni od nastanka okoliščin, ki so podlaga za pritožbo.

#### **V. POSTOPEK S PRITOŽBO**

##### 7. člen

Pritožba se obravnava na tedenskem sestanku najkasneje 8 dni od prejetja. Na podlagi pritožbe se oblikuje sklep, s katerim se uredi način reševanja pritožbe in določi datum sestanka z osebami.

Osebo, ki je vložila pritožbo in osebo, proti kateri se vlaga pritožbo se z vabilom povabi na pogovor oziroma zagovor.

##### 8. člen

Izvajalec mora po opravljenem pogovoru poslati sklep z odgovorom na prejeto pritožbo najkasneje v 30 dneh od prejetja pritožbe s priporočeno pošto na naslov osebe, ki se je pritožila.

##### 9. člen

Če se uporabnik ne strinja s prejetim odgovorom in izdanim sklepom, se lahko pritoži na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Direktorat za invalide, vojne veterane in žrtve vojnega nasilja, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

#### **VI. EVIDENCA PRITOŽB**

##### 10. člen

Društvo vodi knjigo prejetih pritožb. V evidenci je navedena:

- zaporedna številka pritožbe,
- datum prejema pritožbe,
- ime in priimek osebe, ki je vložila pritožbo,
- vsebina pritožbe,
- način reševanja pritožbe in
- rešitev pritožbe.

## VII. POSEBNE DOLOČBE

### 11. člen

Ta pravilnik se uporablja tudi v primeru kršitev in nespoštovanja obveznosti uporabnikov ali njihovih zakonitih zastopnikov, izvajalcev in osebnih asistentov.

### 12. člen

Spremembe Pravilnika o pritožbenem postopku sprejema Zbor članov Društva.

## VIII. KONČNA DOLOČBA

### 13. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem, ko ga sprejme Zbor članov Društva.

št. P3/2019  
Nova Gorica, 6. 2. 2019

pridr. prof. dr. Marko Vudrag, dr. med.,  
predsednik Društva

