

V skladu s Statutom Združenja za MOČ je bil dne 26. 3. 2024 sprejet Pravilnik o pritožbenem postopku

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU ZA UPORABNIKE Združenja za MOČ

1. člen (splošna določba)

S tem pravilnikom se ureja postopek s pritožbami uporabnikov in uporabnic Združenja za MOČ (v nadaljnjem besedilu; uporabnikov).

Pravilnik opredeljuje način

- sprejema in evidentiranja pritožb,
- pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb,
- postopek reševanja pritožb.

2. člen (zaupnost)

Na vseh nivojih pritožnega postopka mora postopek potekati zaupno. Vsi zaposleni morajo s podatki, za katere izvedo pri svojem delu, ravnati skladno s pravili varovanja osebnih podatkov in moralno – etičnimi načeli. Odločati morajo odgovorno, objektivno in v mejah svojih pristojnosti.

3. člen (definiranje pritožbe)

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

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na uresničevanje uporabnikovih pravic, na storitev, odnos do uporabnika in drugo.

4. člen (informiranje uporabnikov)

Pravilnik o pritožbenem postopku mora biti zaradi pravice do informiranosti uporabnikov, izobešen na vidnem mestu v prostorih Združenja za MOČ in objavljen na spletni strani Združenja za MOČ. Prav tako pa se mora na vidnem mestu nahajati tudi knjiga pritožb.

Uporabnike se o pritožbenih mehanizmih, ko se odločijo za programe Združenja za MOČ, informira ustno pred vključitvijo v program.

5. člen (vrsta in način pritožbe)

Pritožbo lahko uporabnik poda ustno, pisno, na zapisnik, vpiše v knjigo pritožb, izroči zaposleni osebi v Združenju za MOČ, pošlje po pošti ali elektronski pošti. Pritožba se lahko

poda tudi anonimno. Zaposleni v Združenju za MOČ so dolžni vsako prejeto pritožbo posredovati predsedniku/ci Združenja za MOČ

Če je pritožba ustna, zaposleni v Združenju za MOČ napiše o tem uradni zaznamek.

6. člen
(podatki navedeni v pritožbi)

Uporabnik mora v pritožbi navesti podatke, ki so potrebni za ugotavljanje dejstev in reševanje pritožbe. V primeru nejasnosti, lahko predsednik/ca Združenja za MOČ zaprosi za dopolnitev podatkov (razen v primeru anonimnih pritožb).

7. člen
(sprejem in evidentiranje pritožb)

Vsaka vložena pritožba se vpise v Seznam pritožb. V seznamu so navedeni:

- zaporedna številka pritožbe,
- datum prejema,
- ime in priimek uporabnika, ki je vložil pritožbo (če pritožba ni anonimna),
- podatek, na katero osebo, izvajalca, storitev, se pritožba nanaša,
- vsebina pritožbe,
- rešitev pritožbe.

Dokumentacijo in seznam pritožb vodi predsednik/ca Združenja za MOČ.

8. člen
(rok za pritožbo)

Pritožbo lahko uporabnik vložijo najkasneje v 30 dneh od dogodka, ki naj bi po uporabnikovem mnenju predstavljal kršitev definirane pritožbe (čl. 3), njegovih pravic ali morebitnih drugih nepravilnosti v opravljanju storitve.

9. člen
(pristojnost in odgovornost pri reševanju pritožb)

Predsednik/ca Združenja za MOČ lahko v primerih, ko je v pritožbi navedeno, na katerega od zaposlenih ali izvajalcev se pritožba nanaša, seznanijo osebo zoper katero je pritožba vložena ter ji da možnost, da se o pritožbi izjasni, opravi razgovor s pritožnikom in osebo, na katero se pritožba nanaša ter z drugimi osebami, ki bi lahko o dogodku kaj vedele ter o razgovoru sestavi zapisnik.

Pritožba se obravnava na tedenskem sestanku zaposlenih in drugih izvajalcev, kjer se na osnovi predhodno pridobljenih informacij s strani vseh vpletenih oseb (izvajalec, pritožnik), sprejme sklep v zvezi z pritožbo.

V primeru anonimne pritožbe se na sestanku zaposlenih prouči upravičenost pritožbe in na osnovi sprejetega sklepa o tem predsednik/ca sprejme ustrezne ukrepe za preprečevanje podobnih kršitev v prihodnje.

10. člen
(možne rešitve pritožbe)

Rešitev pritožbe je torej lahko glede na vsebino pritožbe:

- odgovor,
- pojasnilo,
- opravičilo,
- obvestilo o odpravi razlogov za pritožbo,
- strokovno mnenje,
- drugo.

Če temeljni akt ne določa drugače, o pritožbah zoper odločitve organov društva oz. zastopnika društva odloča zbor članov.

11. člen
(obveščanje pritožnika)

Sklep se pisno, v osebnem stiku ali pa priporočeno po pošti, izroči pritožniku. Uporabniku se izroči sklep o rešitvi pritožbe ali o morebitnih razlogih, zaradi katerih pritožbe ni bilo možno rešiti, najkasneje v 30 dneh od podaje pritožbe.

12. člen
(druge pritožbene možnosti)

Uporabniki se lahko pritožijo tudi financerjem programov Združenja za MOČ oziroma skrbnikom pogodb o financiranju in se za zaščito človekovih in otrokovih pravic, če ocenjujejo, da so jim bile kršene, pritožijo tudi na Urad varuha človekovih pravic.

V primeru, da uporabniki ocenijo, da delovanje Združenja za MOČ ni potekalo v skladu s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu, se lahko pritožijo tudi na Socialno zbornico Slovenije.

V primeru, da uporabniki ocenijo, da delovanje Združenja za MOČ ni potekalo v skladu s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR) in v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov v Republiki Sloveniji, se lahko pritožijo na Urad informacijskega pooblaščenca.

Pravilnik velja od 30. 5. 2024 dalje.

Ljubljana, 30. 5. 2024



**ZDRUŽENJE
ZA MOČ**

Jerneja Munc
Predsednica Združenja