

Na podlagi 45. člena Zakona o zavodih – ZZ (Uradni list RS, št. 12/91, 8/96, 36/00 - ZPDZC in 127/06 - ZJZP) je direktorica Zavoda za podjetništvo, turizem in mladino Brežice dne 30. 5. 2023 sprejela naslednji

P R A V I L N I K

o pritožbenem postopku Zavoda za podjetništvo, turizem in mladino Brežice

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

S tem pravilnikom se ureja način vlaganja in sprejemanja pritožb, določa se pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb, postopek preverjanja oziroma reševanja pritožb ter postopek evidentiranja pritožb, uporabnikov programov in dejavnosti ZPTM Brežice.

Za ustvarjanje zadovoljstva uporabnikov storitev in programov v zavodu so neposredno odgovorni vsi zaposleni v zavodu, še posebej pa tisti, ki se pri svojem delu z njimi neposredno srečujejo na področju dela z mladimi, turizma in podjetništva.

V besedilu uporabljeni izrazi, zapisani v moški spolni slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za moške in ženske.

II. DEFINICIJA PRITOŽBE

2. člen

Pritožba po tem pravilniku je vsaka pritožba, predlog, pobuda ali mnenje uporabnika, ki kaže na njegovo nezadovoljstvo z izvajanjem programa in dejavnosti ZPTM Brežice.

III. NAČIN VLOŽITVE, OBLIKA IN VSEBINA PRITOŽBA

3. člen

Uporabnik lahko pritožbo vloži pisno direktorju zavoda ali vodji notranje organizacijske enote, po pošti, na naslovu ZPTM Brežice, Gubčeva ulica 10a, 8250 Brežice ali elektronski pošti na naslov info@zptm.si, pri čemer mora biti podpisana s strani pritožnika.

Pri osebni vročitvi pritožbe uporabnika, mora direktor ali vodja notranje organizacijske enote oziroma po njunem pooblastilu drug uslužbenec zavoda, uporabniku izdati potrdilo o prejemu pritožbe.

Uporabnik lahko pritožbo vloži tudi ustno, na zapisnik, v upravi zavoda, ki ga pritožnik podpiše ali ustno po telefonu.

Pritožba je lahko dana tudi anonimno, in sicer v nabiralnik, ki se nahaja v prostorih ZPTM Brežice.

4. člen

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

IV. ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE

5. člen

Uporabnik sme vložiti pritožbo v roku 30 dni od nastanka okoliščin, ki so podlaga za pritožbo.

V. POSTOPEK REŠEVANJA

6. člen

Na ZPTM Brežice se vodi evidenca prejetih pritožb, v kateri je navedeno:

- zaporedna številka pritožbe,
- datum prejema pritožbe,
- ime in priimek uporabnika, ki je vložil pritožbo (razen kadar gre za anonimno pritožbo),
- vsebina pritožbe,
- način reševanja pritožbe,
- ugotovitve in izvedbeni ukrepi,
- poročilo o rešitvi pritožbe (pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila, zapisnik o razgovoru s pritožnikom in drugimi vključenimi osebami, o odstopu zadeve v nadaljnje reševanje, ipd.).

7. člen

Direktor zavoda oziroma vodja notranje organizacijske enote oziroma po pooblastilu direktorja drug uslužbenec zavoda, ki rešuje pritožbo, ob prejemu pritožbe, povabi uporabnika na pogovor, kjer preveri navedbe v pritožbi in poskuša z njim doseči dogovor.

Pristojni zaposleni, ki rešuje pritožbo, o vloženi pritožbi seznanijo osebo, zoper katero je pritožba vložena ter ji da možnost, da se glede pritožbe izjasni.

Pristojni zaposleni opravi razgovor tudi z drugimi osebami, ki bi lahko o dogodku kaj vedele ter se o razgovoru sestavi zapisnik, preuči razpoložljivo dokumentacijo, pridobiva informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe. Po potrebi izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev pritožbe.

8. člen

Vsi sodelujoči v postopku preverjanja in reševanja pritožbe so dolžni pri uporabi podatkov in dostopanju do podatkov, ki se nanašajo na pritožbo, ravnati v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

9. člen

Pristojni zaposleni je dolžan podati pisni odgovor z obrazložitvijo na pritožbo v najkrajšem možnem

času oziroma najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe, s priporočeno pošto na naslov uporabnika oziroma po elektronski pošti ali odgovor objaviti na spletni strani zavoda.

V primeru anonimne pritožbe se odgovor na pritožbo obesi na spletno stran zavoda www.zptm.si.

10. člen

Uporabnik, ki ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe, lahko vloži ugovor zoper uslužbenca zavoda na Svet zavoda, v roku 8 dni po prejemu odgovoru na pritožbo. Svet zavoda preizkusi ugovor in določi izvedbeni ukrep, o čemer pisno po pošti ali elektronski pošti, obvesti uporabnika oziroma pritožnika.

V. KONČNE DOLOČBE

11. člen

Ta pravilnik sprejme direktor zavoda in začne veljati z dnem objave na spletni strani zavoda dne 31. 5. 2023.

Z začetkom veljavnosti tega pravilnika, preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 1. 9. 2016.

Spremembe in dopolnitve tega pravilnika se sprejmejo po enakem postopku, kot je bil sprejet ta pravilnik.

Brežice, dne 30. 5. 2023



Direktorica

Katja Čanžar