

Na podlagi 15. člena Statuta Društva za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje je Zbor članov Društva za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje dne 11.2.2010 sprejel spremembe Pravilnika o pritožbenem postopku za slušatelje sekcije Univerza za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani, katere delovanje omogoča Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje, tako da se ta v čistopisu glasi:

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU ZA SLUŠATELJE SEKCIJE UNIVERZA ZA TRETJE ŽIVLJENJSKO OBDOBJE V LJUBLJANI PRI DRUŠTVU ZA IZOBRAŽEVANJE ZA TRETJE ŽIVLJENJSKO OBDOBJE

1. člen - Splošna določba

S tem pravilnikom se ureja:

- vložitev in sprejem pritožb
- pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb
- postopek preverjanja oz. reševanja pritožb ter
- postopek evidentiranja pritožb

slušateljev in slušateljic (v nadaljevanju besedila: slušateljev) sekcije Univerza za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani (v nadaljevanju: Univerza), katere delovanje omogoča Društvo za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje.

2. člen - Vložitev in sprejem pritožbe

Slušatelj Univerze za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani lahko vloži pritožbo zoper delo animatorjev, mentorjev ali zoper delovanje Univerze za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani.

Slušatelj lahko vloži pritožbo pisno ali pa jo posreduje ustno. Pritožbo je potrebno opremiti s podpisom pritožnika ali pritožnice (v nadaljevanju: pritožnika). V primeru, da je pritožba posredovana ustno, odgovorni strokovni delavec/strokovna delavka na sedežu Univerze naredi zapisnik, ki ga pritožnik pregleda in podpiše.

3. člen - Pristojnost in odgovornost pri reševanju pritožb

Za preverjanje in reševanje pritožb je na prvi stopnji pristojen delavec društva na delovnem mestu strokovnega vodje Univerze za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani.

Pritožnik se lahko zoper odločitev strokovnega vodje pritoži, o čimer odloči predsednik društva. Predsednik društva odloča na prvi stopnji, če se pritožba nanaša na strokovnega vodjo.

Pritožnik se lahko zoper odločitev predsednika pritoži, o čimer dokončno odloči Upravni odbor društva.

POSTOPEK PREVERJANJA IN REŠEVANJA PRITOŽB

4. člen

Pristojni in odgovorni iz 3. člena tega pravilnika so dolžni preveriti in reševati pritožbo.

Preverjanje pritožbe zajema dejanja in postopke, s katerimi se preverijo vsa dejstva v zvezi s pritožbo.

5. člen

Pristojni delavec ali organ, ki rešuje pritožbo na prvi stopnji:

- o vloženi pritožbi seznani 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
- preuči razpoložljivo dokumentacijo, pridobiva informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe
- po potrebi izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev pritožbe.

Pristojni organ, ki rešuje pritožbo na drugi stopnji, po lastni presoji izvaja pristojnosti iz prejšnjega odstavka glede na oceno o pravilnosti ugotovitve dejanskega stanja.

6. člen

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

7. člen

Pristojni delavec oziroma Upravni odbor je dolžan podati pisni odgovor z obrazložitvijo na pritožbo v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 20 dneh od prejema pritožbe.

V kolikor pristojni delavec ali organ ugotovi, da je pritožba utemeljena, obvesti o tem predsednika, ki ustrezno ukrepa. O sprejetem ukrepu se obvesti tudi pritožnika.

8. člen

Pristojni delavec ali organ sta dolžna pritožbo reševati v skladu s Statutom Društva za izobraževanje za tretje življenjsko obdobje in v skladu s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu.

9. člen - Postopek evidentiranja pritožb

Vse pritožbe, podane na način iz 2. člena tega pravilnika, mora strokovna služba društva kronološko evidentirati v Evidenčni knjigi pritožb in dokumentacijo ustrezno arhivirati.

Iz arhivirane dokumentacije pritožb morajo biti razvidni naslednji podatki:

- datum, ko je pritožba prispela ali je bila ustno podana
- ime in priimek osebe, ki se pritožuje
- način reševanja pritožbe
- ugotovitve in izvedbeni ukrepi
- poročilo o rešitvi (pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila, uradni zaznamek o razgovoru s pritožnikom in drugimi vključenimi, o odstopu zadeve v nadaljnje reševanje in podobno).

10. člen - Veljavnost pravilnika

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po njegovem sprejetju.

Prof. dr. Ana Krajnc,
predsednica društva