

Na podlagi 15. člena statuta Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje, združenja za izobraževanje in družbeno vključenost (v nadaljevanju: združenje) je Zbor članov združenja dne 7. 1. 2016 na svoji seji sprejel spremembe *Pravilnika o pritožbenem postopku*, ki se v čistopisu glasi:

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

Člen 1

Splošna določba

S tem pravilnikom se ureja način vlaganja in sprejemanja pritožb, določa se pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb, postopek preverjanja oz. reševanja pritožb ter postopek evidentiranja pritožb članov Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje.

Člen 2

Vložitev in sprejem pritožbe

Član/ica lahko vloži pritožbo pisno ali jo posreduje ustno. Pritožbo je potrebno opremiti s podpisom pritožnika/ce. V primeru, da je pritožba posredovana ustno, odgovorni strokovni delavec/strokovna delavka na sedežu Univerze naredi zapisnik, ki ga pritožnik/ca pregleda in podpiše.

Člen 3

Pristojnost in odgovornost pri reševanju pritožb

Za preverjanje in reševanje pritožb je na prvi stopnji pristojen/a vodja Univerze za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani. Pritožnik/ca se lahko zoper odločitev vodje pritoži. Pritožbo na drugi stopnji obravnava Upravni odbor združenja. Pritožnik/ca se lahko zoper odločitev Upravnega odbora pritoži. Pritožbo na tretji stopnji obravnava in o njej dokončno odloči Zbor članov združenja kot najvišji organ združenja.

Člen 4

Postopek preverjanja in reševanja pritožb

Pristojni in odgovorni iz 3. člena tega pravilnika so dolžni preveriti osnovanost pritožbe in jo reševati. Preverjanje osnovanosti pritožbe zajema dejanja in postopke, s katerimi se preverijo vsa dejstva v zvezi s pritožbo.

Člen 5

Pristojni delavec, ki rešuje pritožbo na prvi stopnji: o vloženi pritožbi seznani osebo, zoper katero je pritožba vložena ter ji da možnost, da se glede pritožbe izjasni, opravi razgovor s pritožnikom/co 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

vprašanjih, ki so predmet pritožbe. Po potrebi izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev pritožbe. Pristojni organ, ki rešuje pritožbo na drugi in tretji stopnji, po lastni presoji izvaja pristojnosti iz prejšnjega odstavka glede na oceno o pravilnosti ugotovitve dejanskega stanja.

Člen 6

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.

Člen 7

Pristojni delavec/delavka oziroma pristojni organ je dolžan podati pisni odgovor z obrazložitvijo na pritožbo v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 20-tih dneh od prejema pritožbe. V kolikor pristojni delavec/ka ali organ ugotovi, da je pritožba utemeljena, o ugotovitvi obvesti predsednika/co, ki ustrezno ukrepa. O sprejetem ukrepu se obvesti pritožnika/co.

Člen 8

Pristojni delavec/ka ali organ sta dolžna pritožbo reševati v skladu s statutom Slovenske univerze za tretje življenjsko obdobje, združenja za izobraževanje in družbeno vključenost in v skladu s kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu.

Člen 9

Postopek evidentiranja pritožb

Vse pritožbe, podane na način iz 2. člena tega pravilnika, mora strokovna služba združenja 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 je podala pritožbo,
- vsebina pritožbe,
- 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).

Člen 10

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po sprejetju na Zboru članov združenja.

V Ljubljani, dne 7. 1. 2016

Prof. dr. Ana Krajnc,
predsednica