

Direktor Zavoda LEPA SI Peter Oblak je dne 01. 12. 2019 sprejel naslednji

## **PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU ZA UPORABNIKE ZAVODA**

---

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

---

1.

2. len

S tem pravilnikom se določa način in postopek, skladno s katerim lahko uporabniki programov zavoda LEPA SI podajo pritožbo v primeru nezadovoljstva z izvajanjem programa ali delom zaposlenega v programu, ter v primeru kršitve pravic uporabnikov.

3.

4. len

Uporabnik programov je oseba, ki je vključena v dejavnosti in aktivnosti Zavoda LEPA SI.

5.

6. len

Uporabnik se v programe vključi v skladno s pogoji, ki veljajo za vsakega od programov, pri čemer je pri vključitvi v posamezen program seznanjen z vsebino izvajanega programa, pravicami in dolžnostmi ter s pritožbenim postopkom, ki ga določa ta pravilnik.

7.

8. len

Pritožbo podano s strani uporabnika bo obravnaval naslovník pritožbe, odločitev o pritožbi pa je zavezan sprejeti v roku 15 dni od prejema pritožbe, razen če pravila za posamezni program določajo drugače. Uporabnik sme vložiti pritožbo v roku 15 dni od nastanka okoliščin, ki so podlaga za pritožbo.

---

### **II. PRITOŽBA V OKVIRU ZAVODA LEPA SI**

---

9.

10. len

(načini podajanja pritožbe)

Uporabnik znotraj programov Zavoda LEPA SI ima možnost podati pritožbo na naslednji način:

- pisno na zapisnik,

- ustno na zapisnik,
- po pošti,
- po elektronski pošti.

11.

12. len

(podajanje pritožb ustno na zapisnik ali pisno na zapisnik)

V zapisnik o pritožbi se zapiše:

- Uporabnik, ki pritožbo podaja in naslovnik pritožbe,
- Kraj, dan in ura, ko je bila pritožba podana,
- Kraj, dan in ura dejanja, ki je sprožila povod za pritožbo,
- Natančen in kratek potek ter vsebino dejanja, ki je sprožilo povod za pritožbo.

Uporabnik, ki pritožbo podaja mora biti pisno ali ustno seznanjen z vsebino zapisnika, kar potrdi s podpisom.

Pritožbe, ki se tičejo organizacijskega dela posameznega programa, rešuje strokovni delavec znotraj programa, v kolikor je to mogoče. V kolikor to ni mogoče se pritožba posreduje strokovni vodji programa ali direktorju zavoda v nadaljnjo obravnavo. Ukrepi se določijo glede na vsebino pritožbe. O vsebini pritožbe in ukrepih se obvesti svet zavoda.

13.

14. len

Za pritožbe prispele preko priporočene, navadne ali elektronske pošte se smiselno uporabljajo določbe 6. člena.

15.

16. len

Kadar se pritožba nanaša na izvajalca programa ali pa je uporabnik pritožbo podal, ni bila obravnavana v skladu s 4. členom tega pravilnika ali ni bila ustrezno razrešena, se obrne na druge organe v navedenem vrstnem redu:

- Strokovna vodja programa,
- Svet zavoda,
- Direktor zavoda.

#### 17. Člen

Pritožba zoper delovanje zavoda samega se naslovi na direktorja zavoda. Če z njegovim odgovorom uporabnik ni zadovoljen, pritožbo naslovi na svet zavoda zavoda s sedežem na Cesti revolucije 6 na Jesenicah.

#### 18. Člen

Na Zavodu LEPA SI se vodi evidenca prejetih pritožb, v kateri je navedeno:

- zaporedna številka pritožbe
- datum prejema,
- ime in priimek uporabnika, ki je vložil pritožbo (če pritožba ni anonimna)
- vsebina pritožbe
- rešitev pritožbe.

---

### PRITOŽBA IZVEN ZAVODA LEPA SI

---

#### 19.

#### 20. len

Uporabnik lahko izven Zavoda LEPA SI v primeru nezadovoljstva z razrešitvijo pritožbe vloži pritožbo, ki jo poda:

- Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti,
- Pristojno sodišče.

#### 21. člen

Ta pravilnik je objavljen na spletni strani Zavoda LEPA SI.

---

### III. PREDHODNE IN KONČNE DOLOČBE

---

#### 22.

#### 23. len

Ta pravilnik prične veljati z datumom potrditve s strani direktorja Zavoda LEPA SI.

Jesenice, 01. 12. 2019

Peter Oblak,

Direktor Zavoda LEPA SI

