



---

## PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

### SPLOŠNO

#### 1. člen

Pravilnik ureja postopek s pritožbami deležnikov društva. To so: uporabniki in uporabnice programov in projektov društva, članice in člani društva, zaposleni in naročniki.

### DEFINICIJA PRITOŽBE

#### 2. člen

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

### NAČIN VLOŽITVE, OBLIKA IN VSEBINA PRITOŽBE

#### 3. člen

Pritožbo lahko deležnik\_ca izroči enemu od koordinatorjev\_k programa oziroma osebne asistence ali komu drugemu od zaposlenih v pisarni društva YHD, pošlje po navadni pošti na naslov: Društvo YHD, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na naslov: yhd-drustvo@yhd-drustvo.si.

#### 4. člen

Deležnikom\_cam je na voljo dvostopenjski pritožbeni postopek. Pritožba je lahko pisna ali ustna na zapisnik po obrazcu, ki je priloga tega pravilnika. Pritožba je lahko na prvi stopnji naslovljena na koordinatorko\_ja programa ali osebne asistence, vodjo programa ali predsednico\_ka društva.

#### 5. člen

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na kršitev dolžnosti in obveznosti izvajalcev programov in vodstva društva, uresničevanje pravic deležnikov, dostop do informacij in storitev in drugo. Deležnik\_ca mora navesti podatke, ki so potrebni za ugotavljanje dejstev in reševanje pritožbe.

## ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE

### 6. člen

Deležnik\_ca sme vložiti pritožbo v roku 90 dni od nastanka okoliščin, ki so podlaga za pritožbo.

## POSTOPEK S PRITOŽBO

### 7. člen

Na društvu YHD se vodi evidenca prejetih pritožb, v kateri je navedeno:

- zaporedna številka pritožbe,
- datum prejema,
- ime in priimek pritožnika\_ce,
- vsebina pritožbe in
- rešitev pritožbe.

### 8. člen

Naslovnik\_ca pritožbe je pritožbo dolžan\_na obravnavati in raziskati, v roku 15 dni od njenega prejema pripraviti odgovor in ga poslati s priporočeno pošto ali po elektronski pošti na naslov deležnika.

### 9. člen

V kolikor deležnik\_ca s pojasnilom oziroma s predlagano rešitvijo ni zadovoljen\_na, se lahko na drugi stopnji ponovno pisno pritoži na predsedstvo društva. Postopek pritožbe in roki so enaki kot v primeru pritožbe na prvi stopnji.

### 10. člen

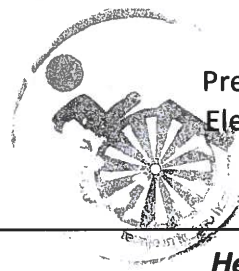
Če se deležnik\_ca ne strinja z odločitvijo sprejeto znotraj notranjih pritožbenih poti, se lahko obrne na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

## KONČNA DOLOČBA

### 13. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po tem, ko ga sprejme predsedstvo društva.

Datum: 13. 11. 2023



Predsednica:  
Elena Pečarič

*Elena Pečarič*

***Hendikep je simptom sveta!***



