

Na podlagi 9. člena Statuta Škofijske karitas Koper je Tajništvo Škofijske karitas Koper na korespondenčni seji dne 29. aprila 2021 sprejelo

## **PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU ZA UPORABNIKE POMOČI, ZAPOSLENE, PROSTOVOLJCE, DAROVALCE ŠKOFIJSKE KARITAS KOPER**

### **I. Splošna določba**

#### 1. člen

S tem pravilnikom se ureja:

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

uporabnikov pomoči, zaposlenih, prostovoljcev, darovalcev (v nadaljevanju pritožnik) v mreži Škofijske karitas Koper (v nadaljnjem besedilu ŠK Kp).

### **II. Definicija pritožbe**

#### 2. člen

**Pritožba** po tem pravilniku je vsaka podpisana pritožba vlagatelja, ki kaže na njegovo nezadovoljstvo.

### **III. Vložitev**

#### 3. člen

Pritožnik lahko vloži pritožbo zoper delo in odnos zaposlenih sodelavcev ali prostovoljcev ali zoper odnos uporabnikov pomoči v celotni mreži Škofijske karitas Koper.

### **IV. Vsebina**

#### 4. člen

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na kršitev delovnih dolžnosti in obveznosti izvajalca programa oz. kršitev dogovora o izvajanju programa in na odnos do uporabnika in izvajalca. V pritožbi morajo biti navedeni podatki, ki so potrebni za ugotavljanje dejstev in reševanje pritožbe.

## **V. Oblika**

### **5. člen**

Pritožnik lahko vloži pritožbo pisno ali v elektronski obliki ali pa jo posreduje ustno. Pritožba mora biti opremljena s podpisom pritožnika.

Anonimnih pritožb se ne obravnava, se pa z njihovo vsebino seznanijo pristojno osebo, na katero se takšne pritožbe nanašajo. Enako se obravnavajo telefonske pritožbe.

Za pritožbo, prejeto v elektronski obliki, se šteje, da jo je podpisala oseba, ki je na vlogi navedena kot podpisnik.

V primeru da je pritožba dana ustno na sedežu SK, na zahtevo pritožnika odgovorni delavec naredi zapisnik, ki ga pritožnik pregleda in podpiše.

Pisno pritožbo lahko pritožnik pošlje po navadni ali elektronski pošti, po telefaksu, lahko jo izroči osebno ali v nabiralnik ŠK Kp ali pa vpiše v knjigo pohval in pritožb.

Knjiga pohval in pritožb se nahaja na vidnem mestu v prostorih ŠK Kp.

## **VI. Rok za oddajo pritožb**

### **6. člen**

Pritožbo je potrebno vložiti v roku 15 dni od nastanka okoliščin, ki so podlaga za pritožbo.

## **VII. Pristojnost in odgovornost pri reševanju pritožb**

### **7. člen**

Za preverjanje in reševanje pritožb je na prvi stopnji pristojen ravnatelj ŠK Kp.

Pritožnik se lahko zoper odločitev ravnatelja ŠK Kp pritoži v roku 15 dni od prejema pisnega odgovora, o čemer dokončno odloči Komisija za pritožbe, ki jo imenuje Tajništvo ŠK Kp (v nadaljevanju Komisija za pritožbe).

Za preverjanje in reševanje pritožb zoper ravnatelja ŠK Kp je na prvi stopnji pristojna Komisija za pritožbe. Pritožnik se zoper odločitev Komisije za pritožbe lahko pritoži v roku 15 dni od prejema pisnega odgovora, o čemer dokončno odloči Tajništvo ŠK Kp.

## **VIII. Postopek preverjanja in reševanja pritožb**

### **8. člen**

Ravnatelj ŠK Kp ali Komisija za pritožbe, ki rešuje pritožbo na prvi stopnji:

- o vloženi pritožbi seznaniti osebo, zoper katero je pritožba vložena, ter ji dati 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.

Komisija za pritožbe ali Tajništvo ŠK Kp, ki rešuje pritožbo na drugi stopnji, po lastni presoji izvaja pristojnosti iz prejšnjega odstavka glede na oceno o pravilnosti ugotovitve dejanskega stanja.

#### 9. 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.

#### 10. člen

Ravnatelj ŠK Kp oz. Komisija za pritožbe, ki rešuje pritožbo na prvi stopnji, je dolžna podati pritožniku pisni odgovor z obrazložitvijo in pravnim poukom o možnosti pritožbe na organ druge stopnje praviloma v 30 dneh od prejema pritožbe, vendar ne kasneje kot v 60 dneh.

Komisija za pritožbe oz. Tajništvo ŠK Kp, ki rešuje pritožbo na drugi stopnji, je dolžan podati pritožniku pisni odgovor z obrazložitvijo praviloma v 30 dneh od prejema pritožbe, vendar ne kasneje kot v 60 dneh.

V kolikor se ugotovi, da je pritožba zoper delo in odnos zaposlenih sodelavcev ali prostovoljcev ali zoper odnos uporabnikov pomoči ŠK Kp utemeljena, se o tem obvesti ravnatelja ŠK Kp, ki ustrezno ukrepa. O sprejetem ukrepu se obvesti tudi pritožnika.

V kolikor Komisija za pritožbe ugotovi, da je pritožba zoper ravnatelja ŠK Kp utemeljena, se o tem obvesti Tajništvo ŠK Kp, ki ustrezno ukrepa. O sprejetem ukrepu se obvesti tudi ravnatelja ŠK Kp.

#### 11. člen

Ravnatelj ŠK Kp, Komisija za pritožbe in Tajništvo ŠK Kp so dolžni pritožbe reševati v skladu s Statutom ŠK Kp, poslanstvom ŠK Kp, Kodeksom etičnih načel v Karitas in Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu.

### **IX. Postopek evidentiranja pritožb**

#### 12. člen

Vse pritožbe, podane na način iz 3. člena tega pravilnika, mora tajništvo ŠK Kp kronološko evidentirati v Evidenčni knjigi pritožb in dokumentacijo ustrezno arhivirati.

Iz arhivirane dokumentacije pritožb morajo biti razvidni naslednji podatki:

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

## X. Veljavnost pravilnika

### 13. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po njegovem sprejetju s strani Tajništva ŠK Kp, uporabljati pa se začne 8. dan po njegovem sprejetju.

Kraj in datum:  
Ajdovščina, 29.4.2021



Jožica Marija Ličen  
Ravnateljica Škofijske karitas Koper

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ličen', is written over a horizontal dotted line.