

Svet zavoda Javnega zavoda ŠKTM za šport, kulturo, turizem in mladino Radlje ob Dravi (v nadaljevanju SZ) je na svoji 13. redni seji, dne 22.01.2015 sprejel naslednji

## PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU V JAVNEM ZAVODU ŠKTM ZA ŠPORT, KULTURO, TURIZEM IN MLADINO RADLJE OB DRAVI

### 1. SPLOŠNE DOLOČBE

#### 1.člen

S tem pravilnikom se v Javnem zavodu ŠKTM za šport, kulturo, turizem in mladino Radlje ob Dravi (v nadaljevanju zavod) določa:

- Vsebina,
- Način in postopek informiranja uporabnikov,
- Reševanje pritožb v zavodu,
- Imenovanje, sestava ter pristojnost organov v postopku,
- Evidentiranje in poročanje o postopkih ter odločitvah v teh postopkih.

#### 2.člen

V pritožbenih postopkih v zavodu je potrebno upoštevati naslednja načela:

1. načelo informiranosti uporabnikov,
2. načelo dostopnosti in enostavnosti postopka,
3. načelo nepristranskosti postopka,
4. načelo učinkovitosti,
5. načelo zaupnosti,
6. načelo časovnih omejitev pri obravnavi in reševanju pritožb.

### 2. PRITOŽBENI ORGANI

#### 3. člen

Na 1. stopnji obravnava pisne pritožbe stranke pristojni vodja oddelka zavoda (v nadaljevanju prvostopenjski organ), na katerega se pritožba vsebinsko nanaša.

#### 4. člen

Na 2. stopnji o pritožbah stranke odloča direktor zavoda (v nadaljevanju drugostopenjski organ).

## 5. člen

Pritožbeni organ zavoda ravna pri reševanju pritožb samostojno in neodvisno ter določa po veljavnih zakonih in podzakonskih predpisih.

## 3. PRITOŽBENI POSTOPEK

### **Prvostopenjski organ**

#### 6.člen

Na pisno pritožbo stranke odgovori prvostopenjski organ s pisnim odgovorom, ki ga pošlje stranki s priporočeno pošto najkasneje v roku 14 dni od dneva prejema pritožbe. Zaradi objektivnih razlogov se lahko ta rok podaljša, vendar ne sme biti daljši od 30 dni od dneva prejema pritožbe.

#### 7. člen

Na ustne pritožbe in pritožbe po elektronski pošti prejema stranka odgovor v enaki obliki. Če se stranka ponovno ustno pritoži, se njeno pritožbo zapiše na zapisnik, odgovor pa se ji pošlje v pisni obliki s priporočeno pošto. Če stranka pošlje ponovno pritožbo po elektronski pošti, prejme odgovor v pisni obliki s priporočeno pošto. Za odgovore na pritožbe poslane po elektronski pošti in pritožbe zapisane na zapisnik veljajo roki, ki so navedeni v 6. členu tega pravilnika.

#### 8. člen

Odgovor prvostopenjskega organa mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk o možnosti pritožbe v pisni obliki v roku 8 dni na drugostopenjski organ z navedbo tega organa.

### **Drugostopenjski organ**

#### 9. člen

Na ponovno pisno pritožbo stranke odgovori drugostopenjski organ s pisnim sklepom, ki ga pošlje stranki s priporočeno pošto najkasneje v roku 14 dni od dneva prejema pritožbe.

Zaradi objektivnih razlogov se lahko ta rok podaljša, vendar ne sme biti daljši od 42 dni od dneva prejema pritožbe. Morebitno prekoračitev roka mora drugostopenjski organ pisno najaviti stranki in navesti vzroke za zamudo.

#### 10. člen

Pritožba na drugostopenjski organ je lahko podana le v pisni obliki. Ustne pritožbe in pritožbe poslane po elektronski pošti drugostopenjski organ šteje kot brezpredmetne.

#### 11. člen

Sklep drugostopenjskega organa mora vsebovati tudi obrazložitev in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov.

#### 12. člen

Pri odločanju o pritožbi stranke lahko pritožbeni organ po potrebi vključuje tudi zunanje sodelavce-strokovnjake.

#### 13. člen

Če pritožbeni organ oceni, da bi bila smotrna prisotnost stranke zaradi razjasnitve dejanskega stanja v sporni zadevi, jo lahko povabi na razgovor oz. zaprosi za dopolnitev pritožbe. Rok za dopolnitev pritožbe ne sme biti krajši od 8 dni. V primeru, da stranka v dodatnem roku ne dopolni pritožbe, pritožbeni organ odloči na podlagi do takrat zbranih dejstev in dokazov.

Stroške prihoda na razgovor nosi stranka, na kar jo je potrebno izrecno opozoriti na vabilu. V primeru, da je bila stranka vabljen na razgovor in se ga ni udeležila, pritožbeni organ odloči brez njene navzočnosti.

Če se stranka odzove vabilu na razgovor, ima pravico ustno obrazložiti oz. dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve.

### 4. OBVEŠČANJE IN VODENJE EVIDENC O PRITOŽBAH

Ob vsaki prispeli pritožbi je potrebno obvestiti direktorja najkasneje 14 dni od datuma prejema pritožbe. Enkrat letno je o pritožbah potrebno poročati Svetu zavoda. O pritožbah je potrebno voditi evidenco, ki se vodi zbirno na sedežu zavoda.

### 5. KONČNE DOLOČBE

#### 14. člen

Spremembe in dopolnitve tega pravilnika se uveljavljajo po enakem postopku, kot velja za njegov sprejem.

Vsak zaposleni delavec zavoda mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika.

Ta pravilnik se objavi na oglasni deski Javnega zavoda ŠKTM Radlje ob Dravi. Veljati prične naslednji dan po javni objavi.

Predsednik SZ

Primož Ternik