

## POSTOPEK PRITOŽBE

Vsak uporabnik/ca programov Združenja DrogArt ima v katerikoli fazi vključitve v programe društva pravico do pritožbe glede izvajanja programov.

Pritožbeni postopek znotraj društva je dvostopenjski.

### I. stopnja: Pritožba

Pritožba je lahko naslovljena na vodjo programa, predsednika/co društva in/ali izvršni odbor društva. V primeru, da v pritožbi naslovnik ni naveden, jo obravnava eden od naslovnikov iz prejšnjega stavka.

Pritožbo je mogoče podati na dva načina:

- 1) pisno,
- 2) ustno na zapisnik.

Pritožbo v pisni obliki je mogoče oddati osebno, kateremukoli od zaposlenih v društvu, v obliki poštne pošiljke na naslov Združenje DrogArt, Kardeljeva ploščad 16, Ljubljana ali na uradni elektronski naslov društva [info@drogart.org](mailto:info@drogart.org). Pritožbo ustno na zapisnik je mogoče podati po predhodnem dogovoru vodji programa ali predsednici/ku društva. V enotah društva, kjer so vodje programa težje dosegljive, se pritožbo ustno na zapisnik po predhodnem dogovoru lahko poda zaposlenim v teh enotah.

V izjemnih primerih in če je iz okoliščin lahko razumeti, da se uporabnica oziroma uporabnik želi pritožiti, pa tega ne stori na prej omejena načina, lahko vodja programa ali predsednik/ca društva pritožbo sprejme ustno.

V pritožbi mora pritožnik/ca jasno navesti podatke za vročitev pisnega odgovora. Če teh podatkov ne navede, naslovnik zanje zaprosi naknadno, če je to možno.

Naslovnik je pritožbo dolžan obravnavati in raziskati, v roku 8 dni od njenega prejema pripraviti odgovor in ga pisno posredovati uporabniku/ci. Če podatkov za posredovanje pisnega odgovora na pritožba nima, ga lahko posreduje na drug način, če je to možno.

### II. stopnja: Ugovor na odgovor glede pritožbe

Uporabnik/ca ima možnost ugovora na odgovor glede pritožbe (v nadaljevanju: ugovor), če z njim ni zadovoljen/na oziroma okoliščine, ki so bile razlog za pritožbo, ne prenehajo. Glede postopka za oddajo ugovora veljajo določbe, ki urejajo postopek za oddajo pritožbe (zgoraj).

Naslovník (vodja programa, predsednik/ca društva in/ ali izvršni odbor društva) je ugovor dolžan/na obravnavati in raziskati ter najvišjemu organu društva do prve naslednje seje podati predlog sklepa, s katerim se v okviru društva dokončno odloča o zadevi. Za prvo naslednjo sejo šteje seja, ki je sklicana vsaj 15 dni in najkasneje 45 dni po dnevu, ko je naslovník prejel ugovor. Sklep, ki ga o zadevi sprejme najvišji organ društva, je dokončen.

Izven društva se uporabniki/ce lahko pritožijo na Socialno inšpekcijo (Verovškova ulica 64a, Ljubljana) in v skladu z ZSV zahtevajo inšpekcijski nadzor izvajanja programa. Pritožbo na strokovnost zaposlenih se lahko odda tudi Socialni zbornici Slovenije (Koseška cesta 8, Ljubljana). Pritožbo lahko uporabnik/ca odda tudi Varuhu človekovih pravic RS (Dunajska cesta 56, Ljubljana), sofinancerjem programov društva in drugim institucijam, ki omogočajo in spremljajo izvajanje programov s področja nedovoljenih drog in alkohola.

V Ljubljani, 11. februar 2019

Matej Sande,  
predsednik Združenja DrogArt

  
 **DrogArt**  
ZDRUŽENJE DROGART