

## 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 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, Prečna ulica 6, 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 omenjena 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 pritožbo 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 sofinancerjem programov (MDDSZ, Štukljeva 44, Ljubljana, Ministrstvo za zdravje, Štefanova ulica 5, Ljubljana, Mestni občini Ljubljana, Mestni trg 1, Ljubljana, Fundaciji za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij, Stegne 21 c, Ljubljana, Uradu za mladino Ministrstva za vzgojo in izobraževanje, Masarykova 16, Ljubljana, Mestni občini Maribor, Ulica heroja Staneta 1, Maribor). V primeru kršenja etičnega kodeksa socialnega varstva, se lahko uporabniki\_ce obrnejo na Socialno zbornico, Ukmarjeva 2, Ljubljana.

**Matej Sande,**  
predsednik društva

V Ljubljani, 27.3.2024