



## ZVEZA KLUBOV ZDRAVLJENIH ALKOHOLIKOV SLOVENIJE

PREŠERNOVA 6a, P.P. 19  
5220 TOLMIN, SLOVENIJA

T: 031 479 296, 041 753 412

E: zvezakzaslovenije@gmail.com

W: www.zveza-kza-slovenije.si

Na podlagi 19. člena Statuta je izvršni odbor Zveze klubov zdravljenih alkoholikov Slovenije na korespondenčni seji dne 9. julija 2020 sprejel spremembe Pravilnika( z dne 30.6.2016), tako da prečiščeno besedilo glasi

### PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU UPORABNIKOV

1. Če uporabnik ali/in podpisnik terapevtskega dogovora, v storitvah in programu Zveze klubov zdravljenih alkoholikov Slovenije meni, da predstavlja delovanje delavcev Zveze ali delovanju Zveze same, kršitev sklenjenega dogovora ali neustrezno ravnanje, lahko zoper takšnega delavca oziroma zoper Zvezo vloži pritožbo.

- Pritožba zoper delavca Zveze se naslovi na konkretnega delavca ali vodjo skupine ali pa neposredno na sedež Zveze.
- Pritožba zoper delovanje Zveze same se naslovi na izvršni odbor Zveze.
- Pritožbo na izvršni odbor ali na predsednika društva se naslovi na nadzorni odbor Zveze.

2. Pritožbe se evidentirajo v knjigi pritožb, ki se nahaja v prostoru posameznega organa.

3. Pritožbo je praviloma potrebno podati v pisni obliki. Pritožbo zoper posameznega delavca Zveze je možno podati tudi v ustni obliki, in sicer tako, da se o pritožbi napravi zaznamek, ki ga podpišeta tako pritožnik kot tudi naslovnik.

4. Če se pritožba iz prve alineje nanaša na delovanje skupine, se obravnava opravi na skupini v prisotnosti terapevta. Če se pritožba nanaša na posameznega delavca, mora delavec v roku 8 dni pisno odgovoriti pritožniku. O pritožbi iz druge alineje odloča izvršni odbor Zveze. O pritožbi se odloči v roku 15 dni od prejema pritožbe.

5. Če uporabnik ali/in podpisnik pogodbe z odgovorom, ki ga je prejel s strani posameznega delavca ali vodje skupine ni zadovoljen, naslovi svojo pritožbo pisno predsedniku društva. Predsednik društva imenuje komisijo treh članov, ki pritožbo obravnavajo in podajo pisni odgovor v roku 8 dni od dneva obravnave pritožbe na komisiji.

6. Če uporabnik ni zadovoljen z odgovorom komisije, izvršnega odbora ali nadzornega odbora, se lahko pritoži na občni zbor, ki poda pisen odgovor v roku 15 dni po sprejeti odločitvi.

7. Če uporabnik ni zadovoljen z odločitvami, lahko vloži pritožbo na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana, če je izkoristil vse pritožbene možnosti Zveze.

Tolmin, 9.7.2020



Friderik Lapanja  
predsednik Zveze KZA Slovenije

Program sofinancirajo:  
**Občine in donatorji**



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO,  
SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI

