

Na podlagi 8. točke 23. člena Statuta Zveze društev petanke Slovenije (v nadaljevanju: ZDPS), je Izvršni odbor (v nadaljevanju: IO) ZDPS dne 12.12.2016 sprejel naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN REŠEVANJU SPOROV ZNOTRAJ ZDPS

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

S Pravilnikom o pritožbenem postopku in reševanju sporov znotraj ZDPS (v nadaljevanju: Pravilnik), ZDPS določa interni postopek za reševanje pritožb ter shemo reševanja sporov, za katere ZDPS ureja izpolnjevanje pravic in dolžnosti članov Zveze.

S Statutom ZDPS ter posebnimi internimi akti in pravilniki, ki urejajo posamezna področja na katerih Zveza deluje, se lahko reševanje pritožb uredi podrobneje oziroma drugače. V primeru nasprotja med tem Pravilnikom in navedenimi akti veljajo slednji.

2. člen

Interni pritožbeni postopek se uporabi, ko se član ZDPS ali sodelujoča pravna oseba ne strinja z ravnanjem vodstva ZDPS ter njenih organov ali z ravnanjem posameznih članov, ki so aktivni člani kluba znotraj ZDPS.

II. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

Načela internega pritožbenega postopka

3. člen

Pritožbe članov ZDPS se obravnavajo enakopravno. Obravnavajo se po časovnem vrstnem redu, to pomeni, da se prej prejeta pritožba obravnava pred kasneje prejeto. Vsaka pritožba se označi z datumom njenega prejema. Pritožbe se rešuje hitro in učinkovito ter v skladu z veljavnim Statutom, zakonodajo, veljavnimi pravilniki ZDPS, morebitno sklenjeno pogodbo o opravljanju storitev ter dobrimi športnimi običaji.

Vložitev pritožbe

4. člen

Član ZDPS ima pravico ves čas trajanja aktivne registracije pri Zvezi, pri vodstvu ZDPS vložiti pritožbo, s katero ugovarja zoper ravnanje vodstva, organov Zveze ali posameznih članov v zvezi s kršitvami pravil in omejitev.

5. člen

Član ZDPS lahko vloži svojo pritožbo:

- pisno - osebno enemu izmed članov vodstva ZDPS, po pošti na naslov sedeža Zveze, po elektronski pošti (sekretar@zdps.si).

Zveza je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

Pritožba stranke mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevki. Obvezno mora vsebovati naslednje:

- podatke o članu, ki vlaga pritožbo (ime, priimek, naslov, telefon oziroma naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedba ključnih dejstev in datum dogodka;
- navedba dogodkov, na katere se pritožba nanaša;
- predložitev morebitnih dokazov za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevki za ukrepanje;
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- navedba razlogov in kršitev, ki naj bi jih izvedel organ, oseba zoper katero je podana pritožba.

Obravnavanje pritožbe, odgovor na pritožbo in odločitev o pritožbi

6. člen

Sistem obravnave pritožb strank je enostopenjski. Pritožbe rešuje pristojna organizacijska enota Zveze ter morebitne pooblaščenice osebe. Organizacijska enota, ki je pristojna za reševanje pritožbe se določi glede na področje, na katerega se pritožba nanaša.

Postopek obravnave pritožbe obsega: sprejem, posredovanje v obravnavo pristojni organizacijski

enoti, obravnava in odločanje o pritožbi ter posredovanje odgovora stranki.

7. člen

Pristojna organizacijska enota med obravnavo pritožbo preveri vse navedbe ter lahko v primeru vprašanj zaprosi za dodatno obrazložitev/mnenje vlagatelja. V kolikor pritožba temelji na posamezniku se le tega zaprosi za uraden odgovor in pojasnila, ki so v postopku reševanja potrebni. Obrazložitev se lahko zahteva tudi od morebitnih ostalih vpletenih posameznikov, skupin.

8. člen

Pri obravnavi pritožbe pristojna organizacijska enota ocenjuje morebitne kršitve obstoječih pravil Zveze ter na podlagi navedenega v odgovoru poda svoje uradno mnenje o upravičenosti/neupravičenosti pritožbe.

V kolikor je pritožba upravičena se z le to seznanijo IO ZDPS, ob čemer pristojna organizacijska enota oblikuje tudi predloge in ukrepe za ustrezno rešitev teme pritožbe.

9. člen

Zveza mora odgovoriti na pritožbo v najkrajšem času, obvezno pa v 15 dneh po prejemu pritožbe. Rok za rešitev pritožbe začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne pritožbe.

Če stranki odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti, ali kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere, Zveza vlagatelja pritožbe, v predvidenem roku za rešitev obvesti o razlogih za podaljšanje roka za odgovor ter kdaj lahko pričakuje odgovor.

Zveza ima pravico v roku 8 delovnih dni od dneva prejema odgovora na pritožbo zavrniti pritožbo ter vlagatelja napotiti na pričetek ustreznega postopka, v kolikor se pritožba nanaša na temo za katero je pristojen drug organ Zveze, kot je Disciplinska komisija.

Pritožbe, ki so v pristojnosti Disciplinske komisije Zveza ne preusmerja naprej v obravnavo temveč mora vlagatelj v lastnem imenu pričeti postopek kot je določeno v Pravilniku o disciplinski odgovornosti in vodenju disciplinskega postopka.

10. člen

Odločitev o pritožbi Zveza pošlje stranki v pisni obliki ali preko elektronske pošte. V kolikor je pritožba izpostavljena tudi v širšem krogu članov ZDPS, si Zveza pridržuje pravico, da odgovor in obrazložitev objavi tudi na svoji oglasni deski.

Končna določba

11. člen

Ta Pravilnik začne veljati od 01.01.2017.

Ljubljana, 12.12.2016

Dušan Gorše
Predsednik ZDPS

