



**ZVEZA PRIJATELJEV MLADINE
SLOVENIJE**

Prejeto dne: 17. 1. 22

Številka: 27/2022/0301-1

*Zveza Prijateljev
Mladine Slovenije®*

Na podlagi 3. člena Poslovnika o nalogah in pristojnostih Sveta Nacionalne mreže TOM je Svet Nacionalne mreže TOM na svoji seji, dne 15. 12. 2021 sprejel

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU UPORABNIKOV NACIONALNE MREŽE TOM

1. člen

(splošna določba)

S tem pravilnikom se zagotavlja pravica uporabnikov TOM telefona do pritožbe, pri čemer je vodilo postopka posebna skrb in varstvo otrok.

S tem pravilnikom se določa način vlaganja in sprejemanja pritožb, določa se pristojnost in odgovornost za preverjanje pritožb ter postopek presoje pritožb uporabnikov TOM telefona zoper delo svetovalcev na TOM telefonu.

2. člen

(posebna skrb in varstvo otrok)

Osebe, ki kakorkoli pridejo v stik z otrokom v postopku obravnave njegove pritožbe, morajo z njim ves čas ravnati posebno skrbno.

Otrokove koristi morajo biti v ospredju postopka, kar med drugim pomeni tudi, da ne sme priti do neposrednega soočenja otroka s strani pristojne osebe brez prisotnosti otrokovega skrbnika oziroma zastopnika.

3. člen

(vložitev in sprejem pritožbe)

Pritožbo lahko poda uporabnik sam ali v njegovem imenu njegovi starši, skrbniki ali zastopnik.

Uporabnik lahko vloži pritožbo pisno ali jo posreduje ustno najkasneje v roku 8-ih dni od telefonskega klica na TOM telefon® ali pisnega kontakta na e-tom.

V pisni obliki se pritožba pošlje na sedež Zveze prijateljev mladine Slovenije (v nadaljevanju ZPMS), ali po elektronski poti na objavljen elektronski naslov, s pripisom PRITOŽBA TOM.

Pritožbo zoper posameznega svetovalca je možno podati tudi v ustni obliki, in sicer pri strokovni vodji Nacionalne mreže TOM, ki o pritožbi napravi zaznamek, ki ga podpišeta tako pritožnik kot strokovni vodja. V tem primeru pritožnik navede, po kateri poti želi prejeti odgovor na pritožbo.

4. člen
(obvezne sestavine pritožbe)

V pritožbi se navede:

- ime in priimek, naslov in podpis upravičenca (za odgovor po navadni pošti),
- datum in čas kontakta na TOM telefon,
- navedbo dejstev in argumentov pritožbe.

Pritožbe, ki ne bodo vsebovale podatkov iz 2. in 3. alineje 1. odstavka, se ne sprejme v obravnavo.

5. člen
(pristojnost za reševanje pritožb)

Pritožbeni postopek je dvostopenjski; na prvi stopnji bo pritožbo obravnaval strokovni vodja Nacionalne mreže TOM, na drugi stopnji Svet Nacionalne mreže TOM.

Na drugo stopnjo pritožnik vloži pritožbo, če ni zadovoljen z odgovorom na pritožbo na 1. stopnji.

V kolikor uporabnik ni zadovoljen z odgovorom na 2. stopnji, lahko vloži pritožbo na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

6. člen
(postopek preverjanja in reševanja pritožbe)

Pristojni iz 1. odstavka 5. člena tega pravilnika so dolžni z dejanji in postopki preveriti pritožbo na podlagi zatrjevanih dejstev in argumentov.

Pristojna oseba, ki rešuje pritožbo na prvi stopnji o vloženi pritožbi seznanj o osebo, zoper katero je pritožba vložena ter ji da možnost, da se glede pritožbe izjasni; lahko opravi razgovor s pritožnikom in osebo, na katero se pritožba nanaša ter z drugimi osebami, ki bi lahko o dogodku kaj vedele; o razgovoru sestavi zapisnik, preuči razpoložljivo dokumentacijo, pridobiva informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe. Po potrebi izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev pritožbe.

Pristojni organ, ki rešuje pritožbo na drugi stopnji, po lastni presoji izvaja pristojnosti iz prejšnjega odstavka glede na oceno o pravilnosti ugotovitve dejanskega stanja.

7. člen
(varstvo osebnih podatkov)

Vsi sodelujoči v postopku preverjanja in reševanja pritožbe so dolžni pri uporabi osebnih podatkov in dostopanju do osebnih podatkov, ki se nanašajo na pritožnika, ravnati v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

8. člen
(Pravilnik ZPMS o zaščiti otrok in mladostnikov)

Kot to velja za vse zaposlene na Zvezi prijateljev mladine Slovenije, so tudi vsi sodelujoči v postopku preverjanja pritožbe pri svojem delu dolžni spoštovati Pravilnik ZPMS o zaščiti otrok in mladostnikov, ki ga je sprejela Skupščina ZPMS, dne 20. 3. 2020.

9. člen

(rok za odločitev in odgovor)

O pritožbi na prvi in drugi stopnji se odloči v roku 15 dni od prejema.

Pristojna oseba ali organ je dolžan podati pisni odgovor z obrazložitvijo na pritožbo. V kolikor pristojna oseba ali organ ugotovi, da je pritožba utemeljena, o ugotovitvi obvesti generalnega sekretarja ZPMS, ki ustrežno ukrepa.

O sprejetem ukrepu se obvesti pritožnika.

10. člen

(načelo anonimnosti)

TOM telefon zagotavlja anonimnost uporabnikov in svetovalcev. Za obravnavo pritožbe razkritje identitete uporabnika ni pogoj.

Zaradi zagotovljene anonimnosti uporabnikov in svetovalcev, bo odgovor na pisno pritožbo podan na e-naslov, s katerega bo prejeta pritožba. Če pritožnik želi odgovor prejeti na fizični naslov, je nujno, da pošlje svoje podatke in se s tem prostovoljno odloči za razkritje svoje identitete.

11. člen

(otrokom prilagojen opis pritožbenega postopka)

Strokovna služba Nacionalne mreže TOM in ZPMS pripravi otrokom prilagojen in razumljiv zapis o možnostih pritožbe na delo svetovalcev TOM telefona. Tako pripravljen dokument se objavi na spletni strani TOM telefona in z njim seznanijo vse svetovalce TOM telefona.

12. člen

(veljavnost)

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po sprejetju na seji Sveta Nacionalne mreže TOM.

S tem pravilnikom se seznanijo vse skupine Nacionalne mreže TOM.

Kraj, datum: Ljubljana, 17. 12. 2021

Številka: 872/2021/0301-1

