

PRAVILNIK O PODNOŠENJU PRIGOVORA KORISNIKA I POSTUPANJU S PRIGOVORIMA

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim se Pravilnikom uređuje način podnošenja prigovora kao i postupak s prigovorima koje Udruzi Krijesnica (u nastavku teksta: pružatelj usluge) podnose korisnici usluga.

UPUĆIVANJE PRIGOVORA

Članak 2.

Korisnik usluge ima pravo podnijeti prigovor u slučaju kada smatra da je oštećen u odnosu na traženu odnosno dobivenu uslugu, ili kada je povrijeđen postupkom zaposlenika, honorarnih suradnika i volontera pružatelja usluge, kao i u drugim slučajevima kada smatra da postupak prema njemu, kao korisniku usluga, nije bio prikladan.

Članak 3.

Korisnik usluge podnosi prigovor pismeno, usmeno ili u elektronskom obliku.

Članak 4.

Korisnik usluge dužan je napisani prigovor potpisati i navesti datum pisanog prigovora, te navesti svoju punu adresu.

Članak 5.

Korisnik usluge usmeni prigovor podnosi na zapisnik pružatelju usluge. Zapisnik potpisuje korisnik i predstavnik pružatelja usluge koji je prigovor zaprimio. Korisniku se uručuje kopija potpisanog prigovora.

Članak 6.

Korisnik usluge koji podnosi prigovor u elektronskom obliku također je dužan navesti svoje ime i prezime, datum i punu adresu.

Članak 7.

Uputa korisnicima o podnošenju prigovora mora biti istaknuta u prostorijama ili prostorima u kojima se pružaju usluge i nalaziti se na mjestu pristupačnom korisnicima

POSTUPANJE S PRIGOVORIMA

Članak 8.

Upravni odbor je tijelo koje razmatra i očituje se na upućene prigovore ili prema njemu ovlaštena osoba ili osobe.

Članak 9.

Odgovor korisniku usluge na stavljeni prigovor u bilo kojem obliku, pružatelj usluga dat će odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od primitka prigovora.

,

Članak 10.

Evidenciju o zaprimljenim prigovorima vodi Upravnom odbor ili prema njemu ovlaštena osoba.

Članak 11.

Upravni odbor podnosi godišnji izvještaj o prigovorima Skupštini udruge.

Zagreb, 04.12.2020.

Predsjednica Upravnog odbora
Jasminka Vujičić