

PRIGOVORI I ŽALBE

Pravo na prigovore i žalbe riješeno je **Pravilnikom o načinu podnošenja prigovora i žalbi te postupanju po istima** koji se **nalazi ispod oglasne ploče na adresama Šibenska 33, Šibenska 57, Dinka Šimunovića 1, Split.**

Svaki član Udruge ima pravo uvida u Pravilnik.

Svi korisnici Udruge mogu uputiti prigovor ili žalbu ukoliko nisu zadovoljni nekim segmentom rada Udruge ili njenih djelatnika, odnosno prigovor ili žalbu ukoliko smatraju da im je povrijeđeno neko pravo.

Prigovori i žalbe razvrstavaju se u sljedeće skupine: Prigovori korisnika na postupanje djelatnika, ostvarivanje prava i korištenje usluga; Prigovori članova Udruge; Prigovori i žalbe djelatnika Udruge; Rješavanje sporova vezanih uz sukob interesa

- U prvom stupnju o prigovoru ili žalbi odlučuje predsjednica ili voditeljica Udruge u roku od 8 dana od dana primitka prigovora ili žalbe.
- Korisnik koji nije zadovoljan odlukom ili odgovorom na prigovor ili žalbu može u roku narednih 8 dana uputiti žalbu upravnom vijeću Udruge.
- Upravni odbor o žalbi ima riješiti u roku od 15 dana od dana primitka iste.
- Odluka Upravnog odbora je konačna.
- Postupak povodom prigovora i žalbi članova Udruge isti je kao i kod prigovora i žalbi korisnika Udruge.

Prigovori ili žalbe podnose se u pisanom obliku voditeljici udruge, a u njeno ime može ih zaprimiti i tajnica Udruge. Također, prigovori i žalbe mogu se uputiti putem mail adrese Udruge – andjeli@andjeli.hr, ili **poštom na adresu Šibenska 33, Split.**

U odnosu na prigovore i žalbe djelatnika razlikuju se dvije situacije.

U slučaju prigovora i žalbi koji se ne odnose na rad ili nisu vezani uz predsjednicu ili voditeljicu Udruge odluku u prvom stupnju donose predsjednica ili voditeljica Udruge u roku od 8 dana od dana primitka prigovora ili žalbe. Djelatnik ima pravo žalbe na odluku Upravnom odboru u roku od osam dana od dana odgovora na prigovor ili žalbu. Upravni odbor kao drugostupanjski organ riješiti će po prigovoru ili žalbi u roku od 15 dana od dana primitka istih.

U slučaju prigovora i žalbi koji su vezani uz predsjednicu ili voditeljicu Udruge prvostupanjski organ je Upravni odbor, a drugostupanjski Skupština Udruge. Rokovi za postupanje isti su kao i kod prvog slučaja.

U slučaju prigovora i žalbi koji su vezani uz nekog od članova Upravnog odbora u prvom stupnju odluku donosi predsjednica ili voditeljica Udruge, a u drugom Skupština Udruge.

Za rješavanje sporova i sukob interesa određuje se poseban postupak: a) za članove Udruge koji nisu članovi Upravnog odbora; b) za članove Upravnog odbora.

a) Za rješavanje sporova i sukob interesa između ili u odnosu na članove Udruge koji nisu članovi Upravnog odbora određuje se da odluku u prvom stupnju donosi Upravni odbor Udruge. Na navedenu odluku član/članovi o kojima se odlučuje imaju pravo prigovora Skupštini Udruge. Skupština može u slučaju nejasnoća i potrebe tumačenja važećih propisa vezanih uz sukob interesa konzultirati i osobe izvan kruga Udruge. Skupština odluku donosi natpolovičnom većinom te je ista konačna.

b) Za rješavanje sporova i sukob interesa između ili u odnosu na članove Udruge koji su ujedno i članovi Upravnog odbora određuje se da odluku u prvom stupnju donosi posebna Komisija koju imenuje Skupština Udruge. Na odluku Komisije član/članovi o kojima se odlučuje imaju pravo prigovora Skupštini Udruge u kojem slučaju je odluka Skupštine konačna.