



Medobčinsko društvo prijateljev mladine za Goriško
Bazoviška ul. 4
5000 Nova Gorica

PRITOŽBE IN PRITOŽBENI POSTOPEK

Možnost vložitve pritožbe

Naša organizacija si prizadeva zagotavljati kakovostne storitve ter spoštljiv in strokoven odnos do vseh uporabnikov, partnerjev in drugih deležnikov. Če menite, da naše delo ni bilo ustrezno, imate možnost vložiti pritožbo.

Pritožbo lahko oddate:

- po elektronski pošti: info@zpm-novagorica.si
- po pošti: Medobčinsko društvo prijateljev mladine za Goriško, Bazoviška ul. 4, 5000 Nova Gorica
- osebno v času uradnih ur na sedežu organizacije.

V pritožbi navedite:

- svoje ime in priimek (oziroma naziv organizacije),
- kontaktne podatke,
- opis dogodka oziroma razlog za pritožbo,
- datum dogodka (če je znan),
- morebitna dokazila ali drugo relevantno dokumentacijo.

Po želji lahko pritožbo vložite tudi anonimno, vendar v tem primeru morda ne bomo mogli podati odgovora ali zahtevati dodatnih pojasnil.

Pritožbeni postopek

1. Po prejemu pritožbe organizacija evidentira pritožbo in potrdi njen prejem, praviloma v 5 delovnih dneh.
2. Odgovorna oseba pregleda vse navedbe ter po potrebi pridobi dodatna pojasnila ali dokumentacijo.
3. Pritožba se obravnava nepristransko, zaupno in v najkrajšem možnem času.
4. Organizacija sprejme odločitev o utemeljenosti pritožbe ter po potrebi določi ustrezne korektivne ali preventivne ukrepe.
5. Pritožnik prejme pisni odgovor z ugotovitvami in odločitvijo praviloma najpozneje v 30 dneh od prejema popolne pritožbe. Če zaradi zahtevnosti primera to ni mogoče, bo obveščen o razlogih za podaljšanje roka.
6. Vsa dokumentacija, povezana s pritožbo, se obravnava zaupno in hrani skladno z veljavnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

Naš cilj je, da vse pritožbe obravnavamo pošteno, nepristransko in pravočasno ter ugotovitve uporabimo za nenehno izboljševanje kakovosti našega dela.