Evropski inštitut za Realitetno Terapijo
European Institute for Reality Therapy

Koroška cesta 21, 4000 Kranj
T: + 386 4 2368 565
F: + 386 4 2368 564
GSM: + 386 40 635 466
e-mail: irt@siol.net
SLOVENIA

PRAVILNIK EIRT O PRITOŽBENEM POSTOPKU UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA

EIRT se zavezuje ustvariti spodbudno in prijazno učno okolje, okolje ki je varno pred nadlegovanjem, prisiljevanjem in nepravičnim obravnavanjem. S tem namenom je EIRT razvil lahko dostopen, poceni in neodvisen postopek pritožb, ki je na voljo vsem udeležencem izobraževanja.

Namen IRT je obravnavati pritožbe in ugovore dobronamerno, pravično in učinkovito in s tem spodbujati neformalne poravnave, omogočati hitre rešitve, ohranjati zasebnost posameznika in zaupnost ter omogočiti koristna vrnitvena sporočila.

EIRT bo odločal v rokih, ki so predvideni s tem pravilnikom.

Opredelitve pojmov:

Pritožba – Pritožba izraža nezadovoljstvo z načini obravnave ali storitvami, ki jih nudi EIRT.
Primeri pritožb vključujejo, vendar se ne omejujejo na:
- Pritožba na ravnanje članov učiteljskega zbora EIRT, osebja ali drugih udeležencev izobraževanja
- Pritožba na stanje prostorov in virov
- Pritožba na čas pridobivanja vrnitvenih sporočil o rezultatih izobraževanja

Ugovor – Ugovor izraža nezadovoljstvo z odločitvami EIRT
Primeri ugovorov vključujejo, vendar se ne omejuje na:
- Ugovor na oceno člana učiteljskega zbora
- Ugovor na odločitev o pritožbi

Obravnava pritožb udeležencev izobraževanja

Za obravnavo pritožb udeležencev izobraževanja vključno z administriranjem le-teh je v celoti odgovoren Strokovni svet.

Pritožbe udeležencev izobraževanja: začetni neformalni postopki

Udeleženci izobraževanja, ki se želijo pritožiti ali podati ugovor zoper odločbo, naj se najprej posvetujejo z nekom od učiteljev ali z direktorjem EIRT.

Priporočljivo je, da svojo zaskrbljenost čimprej izrazijo in poiščejo neformalno poravnavo, če je to mogoče, saj to omogoča hitro rešitev. Razkritje problema rešitev problema brez nadaljnjih ukrepov.

Če udeleženec izobraževanja ni zadovoljen z rešitvijo v neformalnem postopku, so na voljo še drugi formalni postopki.

Pritožbe udeležencev izobraževanja: formalni postopki

Formalni postopek se lahko uporablja le, če ni na voljo drugih, bolj specifičnih možnosti, ki bi lahko uredili določeno pritožbo. Ta postopek je v celoti opisan v nadaljevanju.

Predpisani pritožbeni postopek udeležencev izobraževanja

Pritožba je običajno povezana z izobraževalnimi, drugimi dejavnostmi ali storitvami, ki jih izvaja EIRT in s katerimi se srečuje udeleženec izobraževanja. Ni nujno, da se pritožba nanaša na osebo ali organ, vendar pa so nekatere pritožbe lahko podane zoper posameznike ali organe EIRT. Pritožbe so navadno podane zoper zadeve, ki jih obravnavajo drugi posebni postopki.

Namen pritožbenega postopka je rešiti problem čim bolj temeljito. Pritožba mora biti nemudoma podana zato, da bi bila rešena hitro in neformalno. Pritožbeni postopek ima tri stopnje in Strokovni svet upa na rešitev večine problemov na prvih dveh stopnjah svetovanja in neformalnega postopka. Tri stopnje so sledeče:

1. Posvet in nasvet
2. Neformalni postopek
3. Formalni postopek

Stopnje so opisane v nadaljevanju.

Nekaj splošnih poudarkov o pritožbenem postopku

Udeleženec izobraževanja ima pravico do pravične in neodvisne obravnave pritožbe. Tako pravice udeleženca izobraževanja kot pravice osebe, zoper katero je podana pritožba, so pomembne in morajo biti uravnovešene. Narediti je potrebno vse, da se zagotovi poštenost in dostojanstvo za obe stranki. Če iz pritožbe ne bo razvidno, da se nanaša na EIRT, pritožba ne bo obravnavana. V postopku je zagotovljena ločitev posveta in nasveta od formalne obravnave in odločanja. Udeleženec izobraževanja ne sme utrpeti nobenih posledic zaradi pritožbe, ki jo je dal v dobri veri, da je v določeni zadevi oškodovan in se je pritožil.

Udeleženec izobraževanja lahko umakne pritožbo ali ustavi postopek v vsakem trenutku in na katerikoli stopnji (1., 2. ali 3.), s soglasjem

predsednika Strokovnega sveta EIRT. Upošteva se varovanje zasebnosti. Zaupne informacije ne bodo posredovane brez soglasja udeleženca izobraževanja, razen v izjemnih okoliščinah (na primer pri poročanju suma kaznivega dejanja policiji). Udeleženec izobraževanja svobodno izbira svetovalca in zastopnika, ki ga spremlja v postopku. Ni nujno, da sta svetovalec in zastopnik ista oseba. Udeleženec izobraževanja se lahko obrne na kogarkoli, ki mu zaupa.

Pritožbe se obravnava v najkrajšnem možnem roku, da zamuda ne ovira pravične rešitve. Manjše pritožbe se običajno razreši že v zgodnji fazi. Pritožbo lahko vloži le oškodovani udeleženec izobraževanja, lahko pa tudi več potencialno oškodovanih udeležencev izobraževanja skupaj.

Če je pritožba sprejeta, se poišče zadovoljiva rešitev, ki lahko vključuje:

- izčrpno pojasnilo;
- opravičilo (ki ni priznanje odgovornosti);
- popravek napake, če je to mogoče;
- finančno nadomestilo škode, če je to primerno (npr. če je udeleženec izobraževanja plačal za nekaj, kar ni prejel);
- preprečitev ponavljanja oškodovanja.

O pritožbah se vodi dokumentacija. Udeleženci izobraževanja imajo dostop do dokumentov o svojem primeru. Vsi drugi, ki so udeleženi v tem primeru so o tem tudi obveščeni. Sicer so zapisi zaupni.

1. stopnja: Posvet in nasvet

1.1. Zelo pomembno je predčasno pridobiti nasvet o problemih. Pogosto to reši lahko zadevo hitro in neformalno.

1.2. Običajno udeleženec izobraževanja poišče nasvet pri učitelju ali direktorju EIRT.

1.3. Udeleženec izobraževanja lahko pričakuje nasvet, kako naj postopa naprej in primerno ukrepa, nasvet o primernem pravnem sredstvu in priložnost, da presodi, ali je pritožbo dejansko potrebno obravnavati. Udeleženec izobraževanja se nato lahko odloči, ali nadaljevati in kako.

2. stopnja: Neformalni postopek

2.1. V interesu udeležencev izobraževanja je, da je neformalni postopek čim hitrejši, zato mora biti pritožba podana čimprej. Če pride do zamude v podajanju pritožbe, mora udeleženec izobraževanja podati obrazložitev. Udeleženec izobraževanja naj poda pritožbo pisno, če je to mogoče (v pomoč je priporočilo o pisni izjavi v opisu Stopnje 3).

2.2. Udeleženec izobraževanja se, če je možno najprej pritoži neposredno osebi, odgovorni za nastalo zadevo. To ni vedno enostavno, če se pritožba nanaša na ravnanje te osebe; če iz nekega razloga udeleženec

izobraževanja sam ne more direktno k tej osebi, naj za to zaprosi nekoga za prisotnost ali pa spregovori o zadevi z drugo osebo na EIRT.

2.3. Če je mogoče doseči ustrezeno rešitev se ta predlaga in izpelje.

2.4. Če je udeleženec izobraževanja nezadovoljen z rešitvijo v neformalnem postopku, lahko presodi o smiselnosti sprožitve formalnega postopka na tretji (3.) stopnji.

3. stopnja: Formalni postopek

3.1. Udeleženec izobraževanja mora izčrpati vse neformalne poti, preden poda formalno pritožbo, ali podati upravičen razlog, zakaj tega ni storil. Upravičen razlog je lahko, če je problem posebej resen ali, če je bila v neformalnem postopku zadeva zavrnjena pred posvetom. Neformalni postopki so primerni za obravnavo velike večine problemov, v kolikor pa pritožba vsebuje resne obtožbe, še zlasti kadar ima oseba, zoper katero je bila podana pritožba, pravico izraziti svoje mnenje o zadevi, se je nemudoma treba poslužiti tretje (3.) stopnje. Če se zdi, da neformalni postopki niso bili v celoti izčrpani, se uradno pritožbo lahko vrne na reševanje v neformalni postopek.

3.2. Udeleženec izobraževanja mora podati uradno pritožbo v pisni obliki s katero sproži formalni postopek. Pritožba mora vključevati opis dogodka oz. zadeve, ki je podlaga za pritožbo, vključno z datumi, trajanjem in drugimi podrobnostmi. Prikazati je potrebno, da je pri opravljanju dela EIRT bilo nekaj narobe in je zaradi tega udeleženec izobraževanja utrpel posledice. Izjava mora vsebovati:

- ime in priimek osebe ali organa EIRT, na katero oz. katerega se pritožba nanaša (ni pa nujno, da se pritožba nanaša na osebo ali organ);
- imena prič, ki bodo potrdile pritožbo, vključno s pisnimi izjavami soglasja vsake priče;
- pisne dokaze, skupaj s seznamom vsebine in kazalom oštevilčenih strani;
- predlog ukrepa, ki bi ga udeleženec izobraževanja rad dosegel oz., katero rešitev zahteva;
- po želji, ime osebe, ki se strinja, da udeleženca izobraževanja spremlja, podpira ali ga zastopa na kateremkoli sestanku ali obravnavi;
- skoraj vedno je smiselno, da se udeleženec izobraževanja pogovori o pisni izjavi s primernim svetovalcem (kot so naprimer našteti v odstavku 1.2).

Pritožbo je treba nasloviti na predsednika Strokovnega sveta EIRT.

3.3. Strokovni svet bo oblikoval pritožbeno komisijo za vsako pritožbo. Oseba, ki ji je očitano dejanje oz. se nanjo nanaša pritožba, ne more biti

član komisije. Udeleženec izobraževanja bo imel z utemeljenim razlogom priložnost ugovarjati imenovanju osebe v komisijo in Strokovni svet bo o ugovoru odločal.

3.4. Pisna izjava pritožbe bo posredovana vsaki osebi ali organu EIRT, na katero/katerega se nanaša, da bodo lahko, če bodo želeli, podali pisni odgovor v preučitev pritožbeni komisiji.

3.5. Pritožbena komisija bo običajno opravila razgovore z vpletenimi osebami, lahko pa se tudi odloči, da bo pritožba obravnavana na podlagi pisnih navedb brez razgovorov na obravnavi. Če pride do razgovorov, lahko udeleženca izobraževanja spremlja svetovalec ali zaupnik.

3.6. Pritožbena komisija bo poslala poročilo Strokovnemu svetu. Poročilo vsebuje ugotovitve o pritožbi in lahko priporoči pravna sredstva, če so le ta potrebna, ali priporoči nadaljnje postopke oziroma dejavnosti v zvezi s pritožbo.

3.7. Pritožbena komisija lahko postopek zaključi, če ugotovi, da je pritožba neresna ali neprimerna, ali pošlje pritožbo v neformalno reševanje, kot je to opisano na drugi (2.) stopnji.

3.8. Pravno zastopanje ali pravno svetovanje ni potrebno na tretji (3.) stopnji.

3.9. Pritožbena komisija ne bo (brez soglasja vpletenih) upoštevala dokumentov ali informacij, ki niso na voljo udeležencu izobraževanja, pritožbeni komisiji ali katerikoli osebi ali organu EIRT, na katere se nanaša pritožba. Pritožbena komisija lahko zahteva vpogled v dokumente, ki jih zahteva udeleženec izobraževanja ali katerakoli vpletena oseba ali organ. Pritožbena komisija si bo prizadevala zagotoviti ustrezne zaščitne ukrepe za zaupnost vpogledanih dokumentov.

Roki

Pritožbo na podlagi druge (2) ali tretje (3) stopnje bo rešena v roku treh mesecev po pojavu problema, ki je podan v pritožbi; pritožba na tretji (3) stopnji, ki izhaja iz druge stopnje bo rešena v treh mesecih po vložitvi pritožbe; izjemoma pritožbena komisija omogoča daljši čas, v kolikor je podan izjemno upravičen razlog.

Predpisani ugovorni postopek udeležencev izobraževanja

EIRT opredeljuje ugovor kot zahtevo za revizijo odločitve, ki jo je podal posameznik ali organ EIRT, zadolžen za odločanje o napredovanju, presoji ali imenovanju udeležencev izobraževanja.

Pritožbe o procesu usposabljanja EIRT, ki vodi do odločitve, ali katerakoli storitev, ki jo nudi EIRT, nista vključena v to definicijo. Le-te se obravnavajo ločeno v formalnem pritožbenem postopku.

Tri stopnje EIRT ugovornega postopka so sledeče:

1. stopnja : Poizvedba

Ko udeleženec izobraževanja prvič poizveduje o odločitvi, se navadno pozvedba posreduje na Strokovni svet EIRT ali posameznika, ki bo posredoval odgovor udeležencu izobraževanja.

2. stopnja : Formalni ugovor

Če je udeleženec izobraževanja nezadovoljen z rezultatom svoje prve poizvedbe in meni, da ima razloge, lahko poda formalni pisni ugovor.

3. stopnja : Revizija

Če udeleženec izobraževanja z izidom svojega ugovora ostane nezadovoljen, lahko zahteva pregled primera s strani direktorja EIRT. Direktor je najvišja instanca na katero se udeleženec izobraževanja obrne, vendar le ta ne more spreminjati odločitve Strokovnega sveta.

Roki

Udeleženec izobraževanja mora podati poizvedbo ali ugovor ali zahtevati revizijo v razumnem roku. Ta rok ne sme presegati 28 dni po tem, ko mu je bila odločitev posredovana. Poizvedbe, ugovori in revizije po tem roku se smatrajo nične, razen v izjemnih okoliščinah, ki so udeležencu izobraževanja preprečevale, da bi vložil poizvedbo, ugovor ali zahteval revizijo. Idealno je, da udeleženec izobraževanja vloži poizvedbo , ugovor ali revizijo takoj, ko je to mogoče tako, da IRT lahko dokument preuči in se nanj pravočasno odzove.

Pravice in obveznosti EIRT

• ukvarjati se z poizvedbami, ugovori in revizijami v časovnih rokih, ki so navedeni v tem in v drugih postopkih;

• pojasniti razloge, na podlagi katerih udeleženec izobraževanja lahko poda ugovor, če hoče da se ga upošteva

• zagotoviti, da so vse točke, ki jih navaja udeleženec izobraževanja, primerno in nepristransko obravnavane in da ne obstaja potencialno nasprotje interesov;

• jasno obrazložiti izid in zagotoviti, da se udeleženca izobraževanja seznani z možnostjo nadaljnjih korakov;

• dovoliti udeležencu izobraževanja spremstvo poljubno izbrane osebe na vsakem individualnem razgovoru;

• spoštovati zaupnost podatkov in razkriti le tistih podatke, ki so nujno potrebni za presojo in odziv na ugovor udeleženca izobraževanja in še to le osebam, ki to potrebujejo izključno v te namene;

• vedno se obnašati korektno.

Če udeleženec izobraževanja želi podati poizvedbo ali ugovor na odločitev EIRT, mora:

• preveriti, če je odločitev EIRT v skladu z drugimi postopki ali pravilniki in, če obstaja rok, v katerem naj bi podal poizvedbo ali ugovor;

• podati pisni ugovor na Strokovni svet EIRT;

• navesti odločitev, zaradi katere je udeleženec izobraževanja zaskrbljen in razloge za poizvedbo, ugovor ali zahtevo za revizijo in ob tem navesti predhodna dogajanja;

• previdno obravnavati zadeve, ki vključujejo druge udeležence izobraževanja ali osebje ne da bi jih poimenovali, če to ni nujno potrebno.

Strokovni svet EIRT ne sprejema ugovorov tretjih oseb ali strank v imenu udeleženca izobraževanja, razen kadar imajo njegovo pisno pooblastilo, da udeleženec izobraževanja soglaša s tem, da v njegovemm imenu ugovor poda tretja oseba.