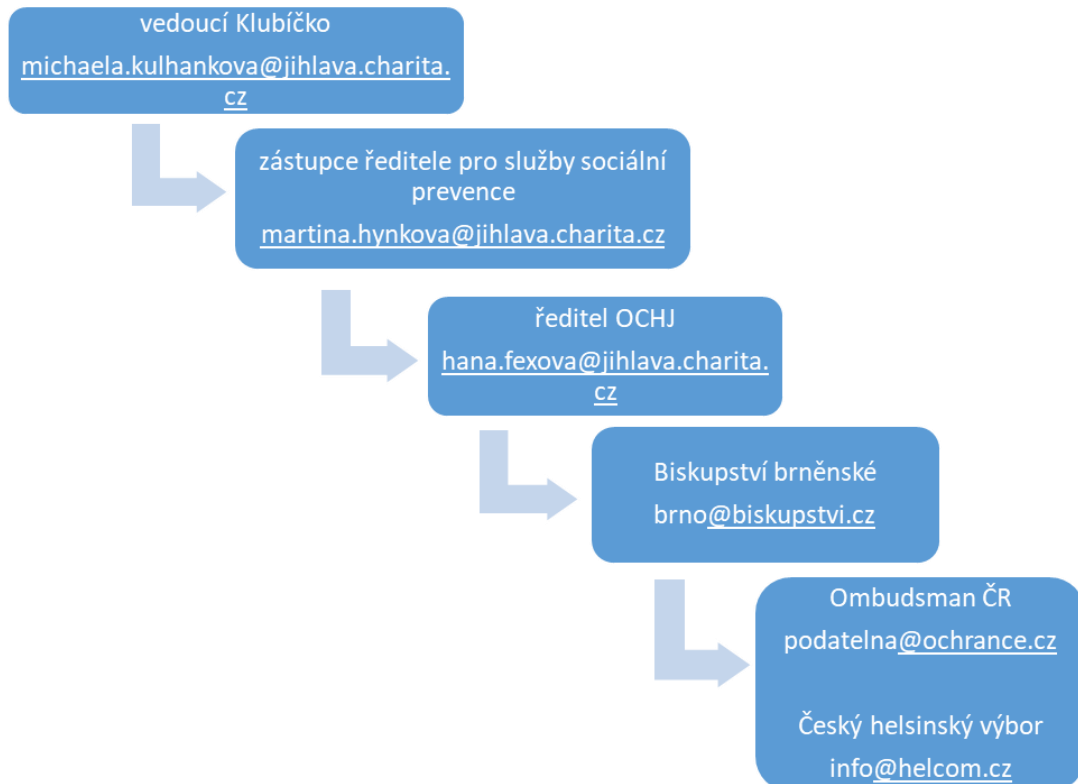


Postup při podávání zpětné vazby (stížnosti, nápady a podněty):

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Vždy postupujte podle pořadí viz. níže:



Zpětnou vazbu nám můžete podat ústně nebo písemně u pracovníka Klubíčko, do poštovní schránky umístěné v prostorách Klubíčko, emailem nebo telefonicky. Pokud je zpětná vazba podávána ústně, ujistěte se pracovník o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

Pravidla pro podávání zpětné vazby

SAS Klubíčko usiluje o co možná nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a jejich stálé zlepšování. SAS Klubíčko vytváří podmínky pro získávání zpětné vazby. Zpětná vazba může mít podobu námětů, připomínek a stížností. Zpětná vazba se může týkat provozu a chodu SAS Klubíčko, prostředí, ve kterém je služba poskytována, jednání zaměstnanců SAS Klubíčko atp. Zpětnou vazbu může dát kdokoli.

Práva podavatele

Podavatel může:

- ✓ zůstat v anonymitě,
- ✓ požádat o pomoc při formulování zpětné vazby pracovníka SAS Klubíčko,
- ✓ zvolit si svobodně nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat,
- ✓ vzít si tlumočníka (kontakt na tlumočníka je k dispozici v kanceláři SAS Klubíčko).

Způsob podání

Zpětnou vazbu je možno podat ústně nebo písemně u pracovníka SAS Klubíčko, do poštovní schránky umístěné v prostorách SAS Klubíčko, emailem nebo telefonicky. Pokud je zpětná vazba podávána ústně, ujist'uje se pracovník o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

Odvolání

Proti vyjádření k zpětné vazbě se může podavatel odvolat na adresu: SAS Klubíčko, Žižkova 2076/108, 586 01 Jihlava a to do 14 dnů od doručení tohoto vyjádření.

Pracovníci SAS Klubíčko odvolání předají:

- ✓ zástupci ředitele pro oblast sociální prevence OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na pracovníka SAS Klubíčko,
- ✓ řediteli OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na vedoucího SAS Klubíčko.

Postup řešení odvolání je obdobný jako při řešení stížností a platí pro něj stejné časové lhůty.

V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na vedoucího SAS Klubíčko se žádostí o vysvětlení.

Podavatel se v případě nespokojenosti s vyřízením zpětné vazby může obrátit na nestranné instituce, např.

- ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Oldřicha Haičmana (Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno)
- zřizovatele Charity ČR, biskupa brněnského Mons. ThLic. Vojtěcha Cirkle (Petrov 8, 601 43 Brno)

- Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno)
- Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5)