Postup při vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Program školské všeobecné primární prevence „Prevence je Most k naději“

V případě, že nejste spokojeni s kvalitou a způsobem poskytování našich služeb, máte právo podat si stížnost, podnět nebo připomínku.

Stížnost můžete podat v případě jakékoliv nespokojenosti, nebo pokud máte pocit, že jsou porušována vaše práva a je s vámi nesprávně jednáno.

Podnět nebo připomínku můžete podat v případě, že máte nějaký návrh na zlepšení poskytovaných služeb.

Stížnost, podnět nebo připomínku můžete podat zcela anonymně bez uvedení vašeho jména (nikdo nemusí vědět, že jste to zrovna vy).

Pokud podáte stížnost, podnět nebo připomínku, zaručujeme vám, že vám tím nevznikne žádná újma ani nevýhoda.

Jakým způsobem je možné stížnost, podnět nebo připomínku podat?

1) Ústně – svou nespokojenost řeknete lektorovi nebo lektorům; ten ji poté před vámi zapíše do formuláře stížností, který má vždy u sebe.
2) Písemně – svou nespokojenost sami zapíšete do formuláře stížností, který vám dá lektor nebo lektoři k dispozici
3) E-mailem – svou nespokojenost můžete napsat do emailu a poté odeslat garantovi programu Ing. Lence Acs Holakovské, DiS. Na adresu prevencejemostknadeji@seznam.cz nebo přímo řediteli organizace Most k naději, z.s. Lubomíru Šlapkovi na adresu reditel@mostknadeji.cz
4) Písemně na adresu organizace Most k naději, z.s. – svou nespokojenost můžete napsat do dopisu, který potom zašlete na adresu Petra Jilemnického 1929/9, 434 01 Most
5) Telefonicky – svou nespokojenost můžete sdělit po telefonu garantovi programu Ing. Lence Acs Holakovské, Dis. na telefonním čísle 725 457 260 nebo přímo řediteli organizace Most k naději, z.s. Lubomíru Šlapkovi na telefonním čísle 602 338 092
6) Na internetových stránkách www.mostknadeji.eu v sekci „Napište nám“

Co se bude dál dít s podanou stížností, podnětem nebo připomínkou?

Vaše stížnost, podnět nebo připomínka postoupí od lektora ke garantovi programu nebo od garanta k řediteli organizace. Ti vaši stížnost, podnět nebo připomínku prošetří a nejpozději do 28 dnů ode dne, kdy jste ji podali vám stejnou cestou, jako jste ji podali (dopisem, ústně, emailem, odpovědí na formuláři stížností apod.) odpoví.

Vaše stížnost bude vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části a budete informováni o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad nebo pochybení.

Co se stane v případě, že odpověď na stížnost nedostanu do 28 dnů?

Budete informováni o důvodu překročení limitu ze strany osoby, která stížnost vyřizuje.

Co mám dělat, když s odpovědí na stížnost nejsem spokojen/a?

V odpovědi na vaši stížnost budete upozorněni na možnost odvolání, tzn., že můžete vyjádřit stejnou cestou, jako jste podávali stížnost, že s odpovědí nesouhlasíte a žádáte, aby byla stížnost znovu prošetřena.

Co mám dělat v případě, že si nechci stěžovat někomu z organizace Most k naději, z.s., ale někde na „vyšších místech“?

V tomto případě máte možnost obrátit se na instituce, které jsou nadřízeny naší organizaci a mají za úkol sledovat a hlídat dodržování lidských práv.

Mezi ně patří například:

- Výbor Mostu k naději, z.s. – Petra Jilemnického 1929, 434 01 Most
- Veřejný ochránce práv – Údolní 658/39, 602 00 Brno; podatelna@ochrance.cz; Tel: 542 542 111
- Krajský úřad Ústeckého kraje – Velká hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem; Tel: 475 657 111

Pokud máte další otázky týkající se stížností, podnětů a připomínek, zeptejte se lektorů. Rádi vám na vaše otázky odpoví.