



Salesiánský klub mládeže Zlín

MÁTE NÁPAD NA ZLEPŠENÍ NAŠÍ SPOLUPRÁCE? MÁTE NĚJAKÉ VÝHRADY A CHCETE, ABY SE ŘEŠILY? MÁTE PRÁVO VYJÁDŘIT SVŮJ NÁZOR!

KDO MŮŽE NÁVRH NA ZLEPŠENÍ / STÍŽNOST PODAT?

Každý klient, účastník aktivity, jeho příbuzný či další osoby mají právo podat návrh na zlepšení / stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší činnosti v případě, že s ní nejsou z jakéhokoli důvodu spokojeni.

JAK MŮŽETE NÁVRH NA ZLEPŠENÍ / STÍŽNOST PODAT?

- Můžete sdělit, co potřebujete, po telefonu na recepci: **577 243 009** – ten, kdo vás vyslechne, to předá zodpovědné osobě.
- Můžete poslat e-mail na naši adresu: saleklub@skmzlin.cz. E-mail vybírá Pavla Oklešťková, předsedkyně klubu.
- Osobně říct zodpovědné osobě za daný program nebo činnost.
- Můžete ji donést napsanou a vhodit do schránky na stížnosti (v klubu u pánských toalet) nebo poslat poštou na naši adresu (SKM Zlín, Okružní 5430, 760 05 Zlín).
- Pokud chcete, můžete stížnost podat i anonymně, tak, že vás nikdo nepozná. Jen ji sepíšete a bez podpisu vhodíte do naší schránky na stížnosti (v klubu u pánských toalet).

JAK DLOUHO TRVÁ, NEŽ ODPOVÍME?

Chceme, aby každá stížnost či návrh na zlepšení spolupráce byly vyřízeny co nejdříve. Nejdéle to trvá 30 dnů od chvíle, kdy je od tebe dostaneme či je najdeme ve schránce.

JAK SE DOZVÍTE VÝSLEDEK?

Vždy vám ho sdělíme písemně a předáme buď osobně, pošleme vám ho e-mailem, poštou, nebo ho předáme tomu, kdo za vás stížnost podal.

Pokud najdeme stížnost ve schránce anonymně, výsledek pověsíme na nástěnku naproti recepci, kde bude zase 30 dnů. Zde si ho můžeš nerušeně přečíst.

CO KDYŽ S VÝSLEDKEM NEJSI SPOKOJENÝ?

Kontakty na instituce, které jsou našimi nadřízenými či se zabývají lidskými právy, jsou zde:

- Salesiánské kluby mládeže, z. s., Kobyliské nám. 1000/1, 182 00 Praha 8
- Salesiánská provincie Praha, Kobyliské nám. 1000/1, 182 00 Praha 8, 283 029 116; sekretariat@sdb.cz
- V případě podezření na nepatřičné chování kohokoliv v rámci spolupráce s námi se můžeš obrátit na: www.sdb.cz/prevence-zneuzivani/ nebo pište na vikar@sdb.cz.
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno; 542 542 888; podatelna@ochrance.cz web: www.ochrance.cz/