

Jak si stěžovat?

Co je stížnost?

- Stížnost je konkrétní věc, která se Ti nelíbí např. na provozu Klubu Coolna, na programu Klubu, na prostorách, na pracovnících a jejich chování nebo na ostatních uživatelích.
- Podnět či připomínka není stížnost. Jde o sdělení, jehož cílem je poukázat na nedostatky v poskytovaných službách a vybavení zařízení, může to být námět k zamyšlení, vylepšení, ke změně v poskytovaných službách podaný z vlastní iniciativy.

Kdo může stížnost podat?

- Stížnost můžeš podat Ty
- Pokud s námi nebudeš chtít stížnost sám projednat, můžeš si zvolit svého zástupce, např. kamaráda, rodiče, známého či pracovníka jiné instituce, který za Tebe stížnost podá. V tom případě musíš souhlasit, že tvému zástupci můžeme dát informace o tobě.

Jak můžeš stížnost podat?

- **ÚSTNĚ (případně telefonicky):**
 - ústní stížnost můžeš sdělit pracovníkům Klubu Coolna v otvíračce klubu, v terénu.
- **PÍSEMNĚ:**
 - poslat poštou na adresu Klub Coolna, Brízová 254, 672 01 Moravský Krumlov.
 - poslat e-mailem na adresu coolna.mkrumlov@znojmo.charita.cz
 - předat osobně pracovníkovi Klubu Coolna v otvíračce klubu, terénu.
 - vhodit do poštovní schránky Klubu Coolna, která je umístěna po levé straně před vchodovými dveřmi klubu.
 - vhodit do schránky, která je umístěna v chodbě se stolním fotbálkem po levé straně dveří vedoucích do klubovny a je označena Schránka podnětů, přání a stížností, kterou každý den vybíráme.
- **ANONYMNĚ** (nemusíš uvést svou totožnost - kód/jméno/přezdívka):
 - e-mailem na adresu coolna.mkrumlov@znojmo.charita.cz
 - vhozením do schránky stížností, která je umístěna v chodbě se stolním fotbálkem po levé straně dveří vedoucích do klubovny a je označena Schránka podnětů, přání a stížností.
 - poslat poštou na adresu Klub Coolna, Brízová 254, 672 01 Moravský Krumlov.
 - vhodit do poštovní schránky Klubu Coolna, která je umístěna po levé straně před vchodovými dveřmi klubu.
 - můžeš se nechat zastupovat jinou osobou, kterou si sám zvolíš.

Komu si můžeš stěžovat?

- pracovníkům Klubu Coolna – email: coolna.mkrumlov@znojmo.charita.cz, tel. 731 646 969, adresa: Brízová 254, 672 01 Moravský Krumlov.
- vedoucím Klubu Coolna – e-mail: martin.capek@znojmo.charita.cz, tel. 739 389 274, adresa: Brízová 254, 672 01 Moravský Krumlov.

Pokud nebudeš spokojen s vyřízením Tvé stížnosti nebo pokud si chceš stěžovat přímo na vedoucího pracovníka, můžeš si stěžovat:

- řediteli Oblastní charity Znojmo - Mgr. Evžen Adámek; a to buď osobně (na adrese Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo, kdy se musíš k osobnímu rozhovoru objednat telefonicky: 515 220 768) nebo písemně (na adrese Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo).

Pokud nebudeš spokojen ani s vyřízením stížnosti od ředitele Oblastní charity Znojmo, můžeš si stěžovat:

- řediteli Diecézní charity Brno - Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA; a to písemně na adrese Tř. Kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno.

Je možné, že ani v tomto případě nebudeš s vyřízením Tvé stížnosti spokojen, můžeš se tedy poradit s:

- nezávislým odborníkem, např. Kancelář veřejného ochránce práv na adrese Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Jak dlouho budeme Tvoji stížnost vyřizovat?

- o vyřízení Tvé stížnosti tě budeme informovat běžně do 10 dnů, nejpozději do 30 dnů.
- pokud podáš stížnost anonymně do poštovní schránky nebo do Schránky stížností, budeme Tě informovat o vyřízení Tvé stížnosti prostřednictvím nástěnky umístěné vedle schránky stížností, kde bude vyvěšena Tvoje stížnost a reakce pracovníků.
- pokud Tvoji stížnost vyřizuje tvůj zástupce, kterého máš právo si zvolit, budeme tě informovat prostřednictvím Tvého zástupce.

Kdo je zodpovědný za vyřízení Tvé stížnosti?

- pracovníci Klubu Coolna
- vedoucí pracovník Klubu Coolna
- ředitel Oblastní charity Znojmo

Jaká máš **práva** při podávání stížnosti?

- podat stížnost **anonymně** - nemusíš uvádět své jméno, příjmení nebo kód,
- zvolit si svého **zástupce**, který za tebe stížnost podá