



Máš nějaký problém nebo nápad? Řekni nám to!

V klubu EZRA chceme, abys ses cítil dobře a spokojeně. Proto tu máme pravidla, jak nám můžeš říct, co se ti nelíbí nebo co by se dalo zlepšit. Říkáme tomu stížnosti, připomínky a podněty.

Co je to stížnost?

Stížnost je, když ti něco vadí nebo jsi s něčím nespokojený. Může se to týkat čehokoliv v klubu – třeba se ti nelíbí, jak se k tobě někdo chová, nebo máš problém s nějakou aktivitou.

Co je to připomínka?

Připomínka je, když máš nějaký nápad, jak něco v klubu zlepšit. Můžeš nám říct, co se ti líbí, nebo co by se dalo dělat jinak.

Co je to podnět?

Podnět je, když máš nějaký návrh na novou aktivitu nebo změnu v klubu. Chceme, abys nám říkal své nápady, abychom mohli klub udělat ještě lepší.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může každý, kdo chodí do klubu, jeho rodiče, kamarádi nebo kdokoliv jiný.

Jak můžeš podat stížnost?

Můžeš si stěžovat ústně nebo písemně.

- **Ústně:** Můžeš si promluvit s kýmkoliv z pracovníků klubu. Oni si tvou stížnost zapíší a budou se jí zabývat.
- **Písemně:** Můžeš napsat dopis nebo použít formulář, který najdeš v klubu. Můžeš ho dát do schránky důvěry, poslat poštou nebo e-mailem.

Co se děje, když si stěžuješ?

1. Tvou stížnost si přečteme a zjistíme, o co jde.
2. Promluvíme si s tebou a s dalšími lidmi, kterých se to týká.
3. Pokusíme se najít řešení, které bude pro všechny dobré.
4. Dáme ti vědět, jak jsme tvou stížnost vyřešili.

Důležité:

- Můžeš si stěžovat i anonymně, pokud nechceš, aby někdo věděl, že jsi to ty.
- Všechny stížnosti bereme vážně a snažíme se je co nejrychleji vyřešit.
- Pokud nejsi spokojený s tím, jak jsme tvou stížnost vyřešili, můžeš se obrátit na vyšší instituce.

Kde najdeš více informací?

- Pravidla pro podávání stížností najdeš na nástěnce v klubu.
- Můžeš se zeptat kohokoliv z pracovníků klubu.

Pro zaměstnance:

Zaměstnanci mají také možnost podávat stížnosti, pokud mají nějaké problémy v práci. Vždy se obracejí na svého přímého nadřízeného, a pokud problém přetrvává, mohou se obrátit na vyšší vedení.