

Где и у кого Вы можете подать жалобу?

"Несмотря на все прилагаемые нами усилия, во время нашей совместной работы может случиться такое, что Вы остались недовольны нашими услугами и хотите подать жалобу." В этом случае, мы считаем, что Вы должны напрямую поговорить о сложившихся трудностях с соответствующим лицом. Если, ввиду обстоятельств, такая беседа не может быть проведена, Вы можете обратиться с Вашей просьбой к любым другим ответственным лицам, которые окажут Вам поддержку в прояснении и решении проблемы. Вы сами можете решить, кому оставить жалобу. Поэтому мы хотим предложить Вам контакты разных лиц, к которым Вы можете обратиться в случае, если Вам нужна помощь или Вы хотите оставить жалобу:

ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ OUTLAW

Контактное лицо для Вашего проекта:

_____ Тел. _____

Специализированная консультация:

_____ Тел. _____

Руководитель отделения: _____ Тел. _____

Региональное руководство: _____ Тел. _____

Центральное бюро жало Outlaw: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

ВОЗМОЖНОСТЬ ОСТАВИТЬ ЖАЛОБУ ВНЕ OUTLAW

Ведомство по делам молодежи: название учреждения:

_____ Тел. _____

Омбуд: название учреждения:

_____ Тел. _____

Доверенное лицо: _____ Тел. _____



Ваше право на жалобу

Здесь Вы узнаете, как это сделать

Wir finden den Weg. Gemeinsam.


Outlaw
Kinder- und Jugendhilfe

ВАШ ГОЛОС ВАЖЕН!

Педагогический персонал и сотрудники Outlaw gGmbH, находящиеся по месту проекта, всегда готовы оказать помощь Вашим детям. Мы серьезно относимся к Вашему мнению и совместно с Вами разработаем план и реализацию помощи для Вашего ребенка в период его пребывания в местах проведения проектов Outlaw gGmbH.

Нам важно учесть Ваше мнение для того:

- чтобы мы совместно с Вами смогли организовать поддержку Вашей семье или Вашему ребенку,
- чтобы мы смогли оценить качество нашей работы и при необходимости улучшить ее,
- чтобы мы своевременно смогли отреагировать на трудности, пожелания и предложения,
- чтобы мы смогли сопоставить идеи и взгляды относительно Вашего ребенка.



Таким образом мы приглашаем Вас с помощью Вашего мнения внести вклад в поддержку и уход за Вашим ребенком. Наряду с доверительной и конструктивной совместной работой может возникнуть ситуация, что Вы окажетесь недовольны ходом оказания Вашему ребенку поддержки. В этом случае Вы можете подать жалобу!

КОГДА ВЫ МОЖЕТЕ ОСТАВИТЬ ЖАЛОБУ?

Ответ прост: всегда!

Здесь несколько примеров:

- Вы считаете, что к Вам отнеслись несправедливо.
- Вы не согласны с чем-либо.
- Нарушаются Ваши права.
- У вас есть предложения, как можно улучшить что-либо.

КАКИЕ МЕРЫ БУДУТ ПРИНЯТЫ ВВИДУ ВАШЕЙ ЖАЛОБЫ?

Все люди фирмы Outlaw должны придерживаться определенных правил, если в их адрес поступает жалоба. Например, они должны обговорить предмет жалобы с любым другим лицом фирмы. Это гарантирует Вам сохранность и внимание к Вашей жалобе и поможет избежать её неправильной интерпретации. Кроме того, Вы будете задействованы во всех остальных этапах, и мы в течение десяти дней оповестим Вас, какие меры были приняты, чтобы совместно изменить ту или иную ситуацию.

МЫ ОБЕЩАЕМ ВАМ:

МЫ ОТНОСИМСЯ К КАЖДОЙ ЖАЛОБЕ СЕРЬЕЗНО!