

Sūdzību, pateicību un priekšlikumu iesniegšanas kārtība Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijā.

Latvijas SOS bērnu ciematu asociācijas (turpmāk tekstā – Asociācija) attieksme pret sūdzībām un priekšlikumiem: kā labdarības organizācija, kas strādā bērnu labā, mēs vēlamies darīt visu iespējamo, lai uzlabotu savu profesionālo darbību.

Sūdzība un priekšlikums ir informācija par to, ko nepieciešams uzlabot mūsu darbā. Ar sūdzību un priekšlikumu iesniegšanas un izskatīšanas procesa palīdzību mēs iegūstam pārskatu par organizācijas darba kvalitāti, nodrošinām atklātu komunikāciju un mācāmies no savām kļūdām.

Esam ļoti priecīgi saņemt pateicību par to labo, kas izdarīts, jo tas mūs motivē strādāt vēl labāk!

Iesniedziet sūdzību vai ziņojumu, ja:

- ✓ Jums ir aizdomas/informācija, ka kāds no mūsu aprūpē esošajiem bērniem cieš no vardarbības. Ziņojiet par to nekavējoties!
- ✓ kāds no mūsu darbiniekiem ir pret Jums izturējies slikti un ar necieņu;
- ✓ ir kādi citi iemesli mūsu rīcībā, kas ir Jūs sarūgtinājuši.

Iesniedziet priekšlikumu, ja:

- ✓ Jums ir idejas, kā uzlabot mūsu darbu. Pastāstiet mums par to!

Priecāsimies saņemt pateicību, ja:

- ✓ jūtaties apmierināti ar saņemto pakalpojumu;
- ✓ esat saņēmuši laipnu un labu attieksmi no mūsu darbiniekiem;
- ✓ ja mēs kaut ko esam izdarījuši labi – lūdzu, pastāstiet mums par to, jo tas palīdz veicināt labos darbus!

Sūdzības, priekšlikumus vai pateicības Jūs varat iesniegt:

Klātienē vai nosūtot pa pastu:

- ✓ Nacionālajā birojā Zemitāna laukumā 5, Rīgā, LV-1006.
- ✓ Īslīces SOS bērnu ciematā Imantas 1, Īslīces pagastā, Bauskas novadā, LV-3901
- ✓ Bauskas SOS ģimeņu atbalsta centrā Rūpniecības ielā 7, Bauskā, LV- 3901
- ✓ Jelgavas SOS jauniešu mājā Niedru ielā 5, Jelgavā, LV-3001
- ✓ Valmieras SOS bērnu ciematā vai SOS ģimeņu atbalsta centrā Ganību ielā 3, Valmierā, LV-4201
- ✓ Rīgas SOS ģimeņu atbalsta centrā Zemitāna laukumā 5, Rīgā, LV-1006

Elektroniski nosūtot uz e-pasta adresi:

- ✓ Nacionālajam birojā, Rīgas SOS ģimeņu atbalsta centram: uzticies@sosbca.lv

- ✓ Īslīces SOS Bērnu ciematam, Bauskas SOS ģimeņu atbalsta centram, Jelgavas SOS jauniešu mājai: islice@sosbca.lv
- ✓ Valmieras SOS bērnu ciematam, Valmieras SOS ģimeņu atbalsta centram: valmiera@sosbca.lv

Mutvārdos klātienē vai pa tālruni:

- ✓ Nacionālais birojs: 67378353
- ✓ Īslīces SOS Bērnu ciemats: 63960371
- ✓ Bauskas SOS Ģimeņu atbalsta centrs: 26542514
- ✓ Jelgavas SOS Jauniešu māja: 63011752
- ✓ Valmieras SOS Bērnu ciemats: 64220856
- ✓ Valmieras SOS Ģimeņu atbalsta centrs: 64220865
- ✓ Rīgas SOS Ģimeņu atbalsta centrs: 26682721

Mutvārdos izteiktu iesniegumu, noformē rakstveidā un, ja nepieciešams, izsniedz kopiju tā iesniedzējam.

Kas notiks pēc jūsu sūdzības, priekšlikuma vai pateicības saņemšanas?

1. Jūsu sūdzība, priekšlikums vai pateicība tiks reģistrēta:

- ✓ Rakstveidā vai elektroniski saņemtos iesniegumus reģistrēs konkrētās struktūrvienības sūdzību un priekšlikumu reģistrā, kas glabājas pie struktūrvienības vadītāja.
- ✓ Par mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja to nav nepieciešams noformēt rakstveidā, iesnieguma saņēmējs informēs attiecīgās struktūrvienības vadītāju.
- ✓ Ja nepieciešams, mutiski izteiktu sūdzību vai priekšlikumu iesnieguma saņēmējs noformēs rakstiski, kopiju izsniedzot sūdzības iesniedzējam.

2. Jūsu iesniegums tiks izskatīts:

- ✓ Struktūrvienības vadītājs/-a ir atbildīgs/-a par sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanas procesa organizēšanu un izskatīšanu.
- ✓ Sūdzība vai priekšlikums tiks izskatīta 10 darba dienu laikā un Jums tiks sniegta rakstiska atbilde. Ja sūdzība iesniegta anonīmi, rakstiska atbilde sniegta netiks, bet tiks izmeklēti sūdzībā minētie apstākļi.
- ✓ Lai iegūtu papildus informāciju, ar Jums var sazināties sūdzības izskatīšanas laikā.
- ✓ Par saņemto pateicību tiks informēti darbinieki, kuriem pateicība izteikta.

3. Ja neesat apmierināti ar saņemto atbildi:

- ✓ Jūs varat atkārtoti sniegt sūdzību nākošajā organizācijas līmenī (nacionālajā birojā vai padomē). **Asociācijas organogrammu varat atrast šeit:**
- ✓ Sūdzībā norādiet iemeslus, kāpēc neesat apmierināti ar sūdzības izskatīšanu.
- ✓ Sūdzība tiks izskatīta 10 darba dienu laikā un Jums tiks sniegta rakstiska atbilde.

4. Sūdzību izskatīšanas pamatprincipi:

- ✓ Sūdzības izskatīšanas laikā pēc iespējas jānodrošina konfidencialitāte un jāciens sūdzības izskatīšanā iesaistīto personu privātums.
- ✓ Saņemto sūdzību neizskata tas pats darbinieks, par kura rīcību sūdzība saņemta.

- ✓ Sūdzības izskatīšanā tiek ievērota objektivitāte un neitralitāte.
- ✓ Sūdzība jāizskata noteiktajā laikā. Ja sūdzības izskatīšanai nepieciešams papildus laiks, par to jāinformē sūdzības iesniedzējs un jāpamato termiņa pagarinājuma iemesli.

Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijas ORGANIZATORISKĀ STRUKTŪRA

