

## Postup podávania sťažností

Ak chcete podať všeobecnú sťažnosť na poskytovanie našich služieb vrátane správania našich zamestnancov, pozorne si prečítajte túto časť.

Vaše názory a sťažnosti berieme vážne, preto nám poskytnite čo najviac informácií, aby sme mohli čo najlepšie vyriešiť akýkoľvek problém.

Všeobecný postup podávania sťažností

Všeobecnú sťažnosť je potrebné ako prvú podať na ochranma@ochranma.sk. Do emailu uveďte nasledujúce informácie:

Uveďte dôvod sťažnosti

Člen personálu/služby

Kto ste, napr. člen verejnosti, mimovládna alebo charitatívna organizácia atď.

Vaše meno

Vaša e-mailová adresa

Vaše telefónne číslo

Krajina

Sťažnosti, ktoré nebudú obsahovať overiteľné a platné kontaktné údaje, nebudú akceptované.

Pri sťažnosti zaslanej e-mailom, ktorá neobsahuje overiteľné kontaktné údaje, Hotline.ie potvrdí sťažnosť na e-mailovú adresu, z ktorej sa zdá, že bola odoslaná, a požiada o uvedenie kontaktných údajov. Ak takéto údaje nebudú poskytnuté, sťažnosť nebude prijatá.

Ak je sťažnosť platná, OCHRÁŇMA.sk ju potvrdí a záležitosť sa prešetří. Akúkoľvek sťažnosť na výkonného riaditeľa prešetří jeden zo zakladajúcich členov.

Ak sa sťažnosti vyhovie, prijmú sa nápravné opatrenia a sťažovateľ sa informuje.

Ak sa sťažnosti nevyhovie, sťažovateľ je informovaný o výsledku.

Upozorňujeme, že v prípade, že sa nevyhovie žiadnej forme sťažnosti, všetky osobné údaje uložené na účely vyšetrovania sa následne po 90 dňoch automaticky vymažú z nášho systému. Ak by tá istá sťažovateľka dostala ďalšiu sťažnosť, toto obdobie uchovávaní by sa začalo znova odo dňa prijatia novej sťažnosti