

SMLOUVA O REALIZACI ADAPTAČNÍCH KURZŮ

I. Smluvní strany

LEPORELO, z. s.
V aleji 372/91
620 00 Brno
IČ: 22854533
neplátce DPH
Zastoupená Mgr. Pavlem Lorencem, předsedou
(dále jen "realizátor")

a

Gymnázium Boskovice, příspěvková organizace
Palackého náměstí 222/1
680 11 Boskovice
IČ: 62073109
Zastoupená Mgr. Alenou Svanovskou, ředitelkou
(dále jen "objednatel")

II.

Předmět smlouvy, cíl a náplň adaptačních kurzů, rozsah kurzů, cena a platební podmínky

A. Předmět smlouvy

Realizátor programu, zapsaný spolek LEPORELO, se zavazuje, že provede pro objednatele programu celkem 3 adaptační kurzy s cílem seznámení žáků třídy mezi sebou a svým třídním učitelem, a dále na prevenci vzniku patologických jevů v kolektivu. Každý z kurzů je určen pro jednu třídu objednatele dle této Smlouvy o realizaci adaptačních kurzů (dále jen "Smlouva") a jejich příloh.

B. Cíl a náplň adaptačních kurzů

Adaptační kurzy pracují s prvky zážitkové pedagogiky, která využívá prožitek jako prostředek výchovy a vzdělávání. Kurzy jsou určeny pro skupiny žáků 2. stupně ZŠ, 1. ročníků SŠ, víceletých gymnázií či pro jiné nově vznikající kolektivy.

Adaptační kurzy jsou primárně zaměřeny na stmelení kolektivu, posílení týmové spolupráce, napomáhají fixaci osobní pozice žáka ve třídě a posílení osobní stability. Dílčí cíle kurzu jsou stanoveny s ohledem na přání objednatele.

C. Rozsah adaptačního kurzu

Kurzy budou realizovány v níže uvedených termínech v rekreačním středisku **Zámeček Hodonín** (Hodonín, okres Blansko, 679 71 Lysice):

1. kurz: 29. 09. 2018 – 01. 10. 2018
2. kurz: 01. 10. 2018 – 03. 10. 2018
3. kurz: 03. 10. 2018 – 05. 10. 2018

Přestávka na hlavní jídlo je stanovena v délce jedné hodiny, další přestávky jsou určeny na 30 minut. Odborný program probíhá v následujících časech:

| | | |
|-------|---|---------------------------------------|
| 1.den | _____ | 14:00-15:00, 16:00-18:30, 20:00-21:30 |
| 2.den | 09:00-11:30, 12:00-13:00, 14:30-16:00, 16:30-18:30, 20:00-21:30 | |
| 3.den | 09:00-10:00, 11:00-12:00 | _____ |

D. Cena a platební podmínky

Objednatel se zavazuje realizátorovi uhradit za realizaci kurzů předem dohodnutou částku ve výši **60.000,- Kč**.

Tato částka zahrnuje kompletní personální a materiální zajištění programu pro výše uvedené kurzy při účasti 30-35 žáků na kurz vč. nákladů na stravu a ubytování pro pracovníky realizátora. Při nižším počtu žáků se tato částka nemění.

Částka bude na základě této Smlouvy uhrazena ve dvou splátkách na účet číslo [REDACTED] vedeným v Brně u bankovního ústavu Fio Banka, a.s. na jméno LEPORELO dle následujícího splátkového kalendáře.

První splátka ve výši 50% (tj. 30.000,- Kč) bude uhrazena nejpozději do 14. 9. 2018.

Druhá splátka ve výši 50% (tj. 30.000,- Kč) bude uhrazena nejpozději do 7. 10. 2018.

V případě, že splátky nebudou uhrazeny řádně a včas může realizátor plnění smlouvy přiměřeně krátit nebo od smlouvy odstoupit a požadovat po objednateli náhradu všech nákladů prokazatelně spojených s dosavadní přípravou kurzu.

III.

Ostatní ujednání

A.

Program adaptačního kurzu je zajištěn ze strany realizátora minimálně 3 lektory. Dle potřeby může být počet lektorů adekvátně navýšen.

B.

Programy adaptačních kurzů jsou považovány za aktivitu školy (ať již na území školy nebo mimo něj), která je plně v gesci Školského zákona a vyhlášek Ministerstva školství nebo dalších právních norem ČR. Veškerá právní odpovědnost vyplývá z výše uvedeného, a to jak pro objednatele, tak pro realizátora. Pracovníci realizátora jsou objednatelem najímáni jako lektori či organizátoři adaptačního kurzu.

C.

Dozor nad žáky mimo rámec odborného programu si zajišťuje škola sama.

D.

V případě konání odborného programu mimo školu jsou stanovena pravidla, která jsou přílohou této Smlouvy.

E.

Práva a povinnosti realizátora a objednatele programu, stejně jako způsoby ukončení a důvody pro ukončení spolupráce a další důležité informace, jsou přílohou této Smlouvy.

F.

Objednatel zná obecné cíle a nabídku adaptačních kurzů LEPORELO a je seznámen se všemi podmínkami pro realizaci adaptačních kurzů LEPORELO.

G.

Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou kopiích, z nichž každá má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jednu kopii.

Seznam příloh Smlouvy:

1. Organizační specifika adaptačního kurzu
2. Kodex práv a povinností klientů Adaptačních kurzů
3. Etický kodex pracovníků Adaptačních kurzů
4. Způsoby a důvody ukončení spolupráce
5. Pravidla pro realizaci Adaptačního kurzu v terénu nebo mimo školu či školské zařízení
6. Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

V

[REDACTED] leporelo.org
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Mgr. Pavel Lorenc, předseda IČ: 228 54 533

[REDACTED]
Mgr. Alen [REDACTED]
[REDACTED]

Příloha č. 1. Organizační specifika adaptačního kurzu

Adaptační kurzy jsou metodicky a organizačně podchyceny zejména Smlouvou o realizaci adaptačního kurzu (dále jen „Smlouva“), interní směrnici LEPORELO a provozním řádem ubytovacího střediska. Těmto jsou tato organizační specifika podřízena a dále blíže popisují pravidla.

- ❖ Adaptační kurz pomáhá přelomout prostředí a pravidla nové školy či nově vznikající kolektivu. Má za cíl vytvoření zdravého kolektivu a třídního klimatu, akceptaci vnitřních pravidel třídy, reaguje na potřeby třídy a snaží se o prevenci výskytu patologických jevů. Sekundárně vyhledává aktivní žáky pro svépomocný vrstevnický program. Slouží pedagogům jako supervizní prostor a inspirace pro práci se studenty.
 - ❖ **Cílovou skupinou** pro adaptační programy jsou zpravidla třídy 2. stupně ZŠ, 1. ročníků SŠ, víceletých gymnázií či pro jiné nově vznikající kolektivy.
 - ❖ **Účelem adaptačních kurzů**, které pořádáme, je za pomoci předem připravených, vyvážených programů, prací s třídním učitelem a dynamikou skupiny dosáhnout vzájemné spolupráce. Adaptační kurzy nabízejí studentům možnost poznat se mimo školní lavice v situacích, které by ve škole nezažili. V předstihu si tak mohou vytvořit sociální vazby a nalézt své místo ve skupině, rychle si zvyknout na nový kolektiv a prostředí.
 - ❖ **Dílejší cíle** našich adaptačních kurzů jsou zpravidla následující (seřazeno dle váhy):
 - Koheze skupiny (maximální sžiti studentů)
 - Motivace skupiny (cílem je dobrý start, motivace studentů k jejich osobnímu studiu, setrvání ve škole, eliminace patologických jevů)
 - Koheze skupiny a učitele (cílem je vzájemné poznání se třídního učitele a třídy)
 - Sebepoznání (rychlejší odhalení svých schopností a dovedností, navození určité změny v chování, postojích a mezilidských vztazích)
 - Koheze skupiny a školy (cílem je příprava skupiny pro třídnické hodiny, školní pravidla a systém školy atd.)
 - Provázanost s ostatními aktivitami
- Cíle kurzů jsou modelovány ve spolupráci s konkrétními školami, tak může být program adaptačního kurzu uzpůsoben na míru škole a jejím požadavkům.*
- ❖ Za zásadní považujeme práci s **třídním učitelem**, který, pokud má zájem, je do aktivit vtažen a má prostor jako spolu-mentor vést vybrané aktivity, a to především ty, které napomáhají zdravé a odpovědné spolupráci studentů s třídním, potažmo školou. Pedagogové tak mají prostor pracovat s třídními pravidly, zvláštěnsmi školy a mohou si tvořivě připravit třídu pro trvalou třídnickou práci.

Zajištění bezpečnosti

- ❖ Lektorsky je program zabezpečen vždy nejméně 2 lektory realizátora, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- ❖ Lektori jsou povinni pracovat v dostatečném předstihu na programu, program do detailů připravit, zajistit materiál, prohlednout prostředí, ve kterém se bude domluvená aktivita konat, zajistí jednání s účastnými kantory, se kterými pracují na jejich zapojení v programu, jejich očekávání a obavy, pracují na výsledné zprávě, jsou povinni pozorovat skupinu a být schopni referovat o dynamice, událostech a přibližném stavu skupiny.
- ❖ V úvodu kurzu je dostatek místa na přenos informací o bezpečí při aktivitách, a jsou domlouvána pravidla pro hladký průběh kurzu. Součástí programu jsou průběžné reflexe. Na proces vývoje skupiny, její dynamiku a výsledky reflexe lektorů adekvátně reagují a průběžně upravují průběh kurzu i jednotlivé aktivity dle potřeb a aktuálního stavu skupiny.
- ❖ Lektori se zvýšenou pozorností dbají na aktivity, které jsou potencionálně náročné na fyzické i psychické bezpečí klientů. Lektori jsou seznámeni s pravidly instruktáže aktivit, s pravidly bezpečí klientů a mají právo aktivitu přerušit, zastavit, nahradit. Svou účast na aktivitě může odmítnout i účastník a je o této možnosti dostatečně informován.
- ❖ Účastník kurzu před samotnou účastí vyplňuje Dotazník zdravotní způsobilosti
- ❖ Na každém kurzu je přítomna vyškolená osoba či zdravotník, dostupná lékárníčka a brašna první pomoci s odpovídajícím vybavením dle příslušné legislativy.
- ❖ Vyškolená osoba/zdravotník při každé zdravotní události vyplní s účastníkem tzv. Zdravotnický deník, který obsahuje soupis ošetření účastníka v průběhu kurzu.
- ❖ Přípravu aktivit garantují lektori adaptačního kurzu, kteří si vždy aktivitu a její bezpečnost dopředu vyzkouší. Pokud příprava aktivity vyžaduje odborné školení/certifikaci (například nízká lana, vysoká lana), je vždy připravována a kontrolována odbornou vyškolenou osobou, která je k realizaci této aktivity plně kompetentní.

Příloha 2 - Kodex práv a povinností klientů Adaptačních kurzů

V rámci adaptačních kurzů rozlišujeme 2 druhy klientů:
objednatel Adaptačních kurzů (škola či jiné zařízení)
příjemce/účastník Adaptačních kurzů (žáci, studenti apod.)

Práva objednatele

- ❖ Objednatel má právo být seznámen s vedením, uchováváním a zabezpečením osobní dokumentace účastníků
- ❖ Objednatel má právo na informace o službách realizátora.
- ❖ Objednatel má právo očekávat, že program adaptačního kurzu podle svých možností přiměřeným způsobem vyhoví potřebám účastníků.
- ❖ Objednatel má právo se spolupodílet na konečné podobě programu.
- ❖ Objednatel má právo v případě nespokojenosti kdykoliv podat stížnost. Je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti. Objednatel je informován o rozhodnutí do 30 dnů. V případě nespokojenosti s rozhodnutím je stížnost předána vyšší instanci.

- ❖ Objednatel je srozumitelně informován o skutečnosti, že práva klientů Adaptačního kurzu podléhají obecným právním normám. Je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.

Program adaptačního kurzu respektuje podmínky školy nebo školského zařízení (personální, věcné, materiální apod.).

Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních klientů a pracovníků.

Základní povinnosti objednatele

- ❖ Pro bezpečné a kvalitní zajištění realizace programu je objednatel (tedy škola, nebo jiné školské zařízení) povinen zajistit minimálně:
 - Konkrétní domluvenou zakázku, která je vždy formou písemné smlouvy. Vždy obsahuje cíle, obecné vymezení aktivit, jejich rozsah, časový rámec realizace, cílovou skupinu, finanční podmínky, způsob ukončení aktivit a jejich zhodnocení.
 - Dostatečnou informovanost účastníků se pedagogy i žáků o plánovaném uskutečnění adaptačního kurzu.
- ❖ Objednatel je povinen uhradit smlouvenou částku za sjednaný program dle požadavků Smlouvy.

Práva účastníků

Účastníci jsou poučeni o svých právech ústně lektorem realizátora během prvních kontaktů (zpravidla na jedné z prvních aktivit adaptačního kurzu). Práva klientů tvoří také jednu z příloh Smlouvy o realizaci adaptačního kurzu, která je s objednatelem sepsána.

- ❖ Účastník má právo na respektování své osobnosti a na důstojné zacházení ze strany pracovníků a lektorů adaptačních kurzů.
- ❖ Účastník má právo znát jména pracovníků - lektorů, kteří provádějí adaptační kurz. Má právo žádat služby přiměřené možnostem pracovníků Adaptačních kurzů LEPORELO.
- ❖ Účastník má právo na zachování anonymity v kurzu. Anonymita nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaného kurzu.
- ❖ Účastník má právo být seznámen s vedením, uchováváním a zabezpečením jeho osobní dokumentace.
- ❖ Osobní údaje účastníka slouží pouze pro vnitřní potřeby Adaptačního kurzu, ostatním odborným zařízením mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem účastníka či jeho zákonného zástupce.
- ❖ Účastník má právo očekávat, že program adaptačního kurzu podle svých možností přiměřeným způsobem vyhoví jeho potřebám.
- ❖ Účastník má právo se spolupodílet na konečné podobě pravidel i samotného obsahu adaptačního kurzu.
- ❖ Účastník má právo na vyjádření svého názoru a jeho respektování ze strany pracovníků a ostatních účastníků.
- ❖ Účastník má právo odmítnout program adaptačního kurzu (dané aktivity se neúčastnit) a současně má právo být informován o důsledcích svého rozhodnutí.
- ❖ Účastník má právo v případě nespokojenosti kdykoliv podat stížnost. Je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti.
- ❖ Účastník je srozumitelně informován o skutečnosti, že práva účastníků Adaptačního kurzu podléhají obecným právním normám a normami danými objednatelem programu (školní řád, práva a povinnosti studentů apod.) Je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.
- ❖ Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních účastníků a pracovníků.

Základní povinnosti účastníků

- ❖ V místě konání programu je zakázána manipulace s drogami, vlastní užívání drog, přijímání drog od druhého a jejich nabízení druhému. Pojem „drogy“ zahrnuje i alkohol, tabák a léčiva s návykovým potenciálem.
- ❖ Účastníci odpovídají za škodu jimi způsobenou v rozsahu, který stanoví občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů
- ❖ Účastníci jsou povinni dodržovat předem dohodnutá pravidla programu. Pravidla jsou volně upravena dle věku a charakteru skupiny, rovněž další pravidla závisí na dohodě lektorů s konkrétní třídou.

Příloha 3 - Etický kodex pracovníků Adaptačních kurzů

1. Etické zásady obecně

1.1 Adaptační kurzy LEPORELO jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte. Dále se řídí zákony tohoto státu, které se od uvedených kodexů odvíjejí.

1.2

Člen týmu lektorů Adaptačních kurzů LEPORELO ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženskou a politickou přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3

Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy uplatňujeme v přístupu ke klientům a musí být v souladu nejen s profesionálními povinnostmi, ale i se zákonem.

1.4

Právo každého jedince na seberealizaci je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.

1.5

Součástí etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.

1.6

Profesionální odpovědnost (v rámci pracovně právního vztahu) má prioritu před osobními zájmy.

1.7

Pro pracovníky realizátora platí absolutní vyloučení alkoholu a drog z pracoviště a z místa konání programu.

2. Etické zásady ve vztahu k účastníkům

2.1

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO respektuje účastníka jako rovnocenného partnera se všemi občanskými právy a povinnostmi, včetně jeho zodpovědnosti za své zdraví.

2.2

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva účastníků.

2.3

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem účastníkům. Chrání práva účastníka na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být účastníkovi poskytnuty a informuje jej o jejich potřebnosti a použití. Pokud použije získané informace /např. ke studijním aj. účelům, statistické zpracování, zprávy pro instituce/, vždy garantuje anonymitu osobních údajů.

2.4

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO hledá možnosti jak zainteresovat účastníky do řešení jejich problémů.

2.5

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO se musí snažit zajistit, udržet a rozvíjet svou profesionální kompetenci, která obsahuje i supervizi, uvědomovat si a zachovávat hranice vlastních kompetencí.

3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

3.1

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO plní odpovědné své povinnosti vyplývající ze závazků svému zaměstnavateli.

3.2

Zaměstnavatel vytváří takové podmínky, které umožňují členům pracovního týmu závazky přijmout a uplatňovat je v souhlasu s tímto kodexem.

3.3

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO se snaží ovlivňovat pracovní postupy s ohledem na co nejvyšší úroveň poskytovaných služeb.

4. Etické zásady kolegiality

4.1

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.

4.2

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

4.3

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO je povinen konstruktivně spolupracovat s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou následně v kontaktu se stejnými klienty.

5. Etické zásady odbornosti a povolaní

5.1

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO dbá na udržování a zvyšování prestiže adaptačních kurzů.

5.2

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO se snaží o zvyšování odborné úrovně své práce a brání tomu, aby odbornou práci prováděl nekvalifikovaný pracovník nebo bez patřičného vzdělání a průpravy.

5.3

Člen týmu Adaptačních kurzů LEPORELO je zodpovědný za celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základní předpoklad pro udržení stanoveného standardu služeb a schopnosti řešit etické problémy.

6. Postupy při řešení etických problémů

6.1

Závažné i méně závažné etické problémy řeší tým Adaptačních kurzů LEPORELO v rámci supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.

6.2

Úkolem supervize je mj. napomáhat řešit etické problémy, které se jednotlivcům a týmu Adaptačních kurzů LEPORELO nedaří řešit z vlastních lidských a odborných zdrojů.

6.3

Trvalé porušování etického kodexu je kárně řešeno dle směrnic a pravidel Spolku LEPORELO.

Příloha 4 – Způsoby a důvody pro ukončení spolupráce

Způsob ukončení poskytování programů AK

Písemná dohoda, které předchází ústní vyjednání situace a důvodů k ukončení, mezi realizátorem a objednatelem. V případě nutnosti může být dostačující ústní vyjednání.

Důvody pro ukončení poskytování programů AK ze strany realizátora:

- ❖ řádné ukončení realizace programu dle dohody s objednatelem,
- ❖ nedodržení sjednaných pravidel objednatelem,
- ❖ pasivní spolupráce školy,
- ❖ jiné znemožnění podmínek,

ze strany objednatele:

- ❖ řádné ukončení realizace programu dle dohody s realizátorem,
- ❖ po projednání v případě zásadní nespokojenosti s programem, lektory, nebo porušení pravidel ze strany realizátora,
- ❖ při závažné neodůvodněné změně v programu,
- ❖ při zrušení školy,
- ❖ při nařízení ředitelství školy

Příloha 5 - Pravidla pro realizaci programu Adaptačního kurzu v terénu nebo mimo školu či školské zařízení

- ❖ Adaptační kurzy LEPORELO jsou realizovány také mimo školu či školské zařízení.
- ❖ Kurzy nejsou realizovány na potenciálně nebezpečných místech, o samotě, v neznámém prostředí.
- ❖ Kurzy, které probíhají mimo školní prostředí, jsou pod odpovědností školy (resp. objednatele programu). Musí být zabezpečen pedagogický dozor a jedná se o aktivitu školy dle školských zákonů a interních dokumentů školy (resp. objednatele programu).
- ❖ Zaměstnanci LEPORELO jsou v pozici najatých lektorů.
- ❖ Škola je informována o odpovědnosti za aktivity (viz Smlouva) a má právo realizaci programu mimo školní prostředí odmítnout.

V případě objednání prostor pro adaptační kurz prostřednictvím LEPORELO platí tato pravidla:

- V případě pronájmu prostor je realizátor v obchodně právním vztahu s provozovatelem zařízení/střediska.
- Prostory, kde je konzumován alkohol a kde se kouří, jsou pro program adaptačního kurzu kontraindikované
- Prostory by měli být napojeny na reálný život (existující zařízení, klubovny atd.) s důrazem na zdravý životní styl
- Na externě zajištěných prostorách se musí obě smluvní strany dohodnout.
- Za bezpečí prostor a technický stav objektu vč. zařízení odpovídá provozovatel zařízení, na samotném výběru prostor se podílí realizátor ve spolupráci s objednatelem kurzu, za program kurzu a stav technického vybavení, které je majetkem realizátora a je využité při přímé realizaci programu, zodpovídá realizátor, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

Příloha 6 - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Každý občan (zájemce o program, klient i zaměstnanec LEPORELO) má právo podat stížnost či připomínku na program Adaptačního kurzu, nebo na chování, jednání zaměstnance, nebo na případy diskriminace a fyzického, psychického, ekonomického či sexuálního zneužívání klientů ze strany zaměstnanců. Za účastníka může stížnost podat rodinný příslušník nebo i jiná, účastníkem zvolená osoba.

Komu nebo kam stížnost podat:

Předsedovi spolku LEPORELO – Pavel Lorenc (telefon: 724 828 123, e-mail: [redacted])

Koordinatorovi outdoorových aktivit LEPORELO – Karel Šuranský, (telefon: 605 890 877, e-mail: [redacted])

Stížnosti a jakékoliv připomínky v písemné formě je též možné zaslat poštou na adresu LEPORELO, V aleji 372/91, 620 00 Brno

Stížnosti lze podávat ústně i písemně:

- ❖ Při ústní stížnosti pořídí ten, kdo stížnost přijal, písemný záznam s konkrétními výroky stěžovatele, který podepíše všichni přítomní při podání stížnosti.
- ❖ Stížnost můžete podat anonymně (nemusí být uvedeno jméno).
- ❖ Ve stížnosti musí být uveden způsob, jakým chcete být vyrozuměni o vyřízení stížnosti.
- ❖ Vyřízení stížnosti trvá 30 dní, pokud by se vyřízení prodloužilo, budete informováni.
- ❖ Vyrozumění o vyřízení stížnosti je doručeno na kontakt uvedený ve stížnosti (případně ústně sdělena), pokud není kontakt uveden, je vyrozumění veřejně vyvěšeno v místě sídla LEPORELO.

Všechny stížnosti jsou řádně evidovány a po jejich projednání jsou včetně zápisu, vyřízení stížnosti a odpovědi stěžovatelé zakládány do Evidence stížností, která je uložena u předsedy Spolku.

V případě Vašeho nesouhlasu s vyřízením stížnosti, máte možnost podat do 15 dnů odvolání k vyšším orgánům (JmK, MŠMT).

O možnostech podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb informuje účastníky na požádání lektor, vedoucí lektor, případně předseda LEPORELO.

Pravidla pro podávání stížností jsou k dispozici na požádání u koordinátora Adaptačních kurzů a dalších zaměstnanců.

Kontaktní informace:

Smluvní podmínky: Předseda LEPORELO – Pavel Lorenc (telefon: [redacted] e-mail: [redacted])

Organizační informace: Koordinátor outdoorových aktivit LEPORELO – Karel Šuranský, (telefon: [redacted] e-mail: [redacted])