

Mechanizm informacji zwrotnej i składania skarg

w Fundacji Panda Team im. Michałka Tarachowicza

W Fundacji Panda Team im. Michałka Tarachowicza bardzo ważna jest dla nas otwarta i transparentna komunikacja. Dlatego właśnie chcemy umożliwić składanie skarg i dzielenie się opiniami. Celem poniższej polityki informacji zwrotnej i skarg jest zapewnienie łatwego, rzetelnego i sprawiedliwego procesu rozpatrywania uwag, aby stale doskonalić nasze działania i lepiej wspierać podopiecznych oraz partnerów. Każda informacja zwrotna jest dla nas cenna i pomaga nam realizować naszą misję jeszcze skuteczniej.

Jak złożyć skargę lub informację zwrotną?

Każda osoba może złożyć skargę lub informację zwrotną korzystając z trzech opcji:

1. E-mailowo - na dedykowany do tego adres e-mail feedback@pandateam.pl. Dostęp do skrzynki odbiorczej ma tylko Zarząd fundacji oraz uprawniona do tego osoba wyznaczona przez Zarząd.
2. Skrzynka na sekrety - w lokalu fundacji tzw. Hope Spocie - miejscu z nadzieją, znajduje się metalowa skrzynka nazywana "Skrzynką na sekrety". Można do niej wrzucać, również anonimowo, skargi lub udzielić informację zwrotną. Skrzynka zamykana jest na klucz, a dostęp do klucza ma Zarząd fundacji oraz uprawniona do tego osoba wyznaczona przez Zarząd. Obok skrzynki umieszczona jest również instrukcja.
3. Osobiście - skargę i informację zwrotną można udzielić każdemu z pracowników fundacji, natomiast wyznaczoną osobą odpowiedzialną za to jest Paulina Tarachowicz - członkini Zarządu.

Jakie są zasady reagowania na różne rodzaje informacji zwrotnych i skarg?

- Skrzynka e-mail feedback@pandateam.pl jest sprawdzana minimum 2 razy w tygodniu - we wtorki oraz czwartki. To samo dotyczy "skrzynki na sekrety" umieszczonej w Hope Spocie. Sprawdza ją osoba z zarządu.
- Każda skarga i informacja zwrotna są rozpatrywane w ciągu 5 dni roboczych. Odpowiedzialna za to jest Paulina Tarachowicz.
- O tym, że wpłynęła skarga lub/i informacja zwrotna wie Zarząd fundacji, do którego Paulina Tarachowicz należy.
- Odpowiedź udzielana jest różną drogą, w zależności od sposobu zgłoszenia skargi lub informacji zwrotnej:

- E-mail feedback@pandateam.pl - odpowiedź zostanie udzielona również drogą e-mailową na adres, z którego skarga/informacja zwrotna przyszła
- Osobiście - odpowiedź zostanie udzielona ustnie i/lub pisemnie/e-mailowo, w zależności od woli osoby zgłaszającej skargę/informację zwrotną
- Skrzynka na sekrety - odpowiedź zostanie udzielona ustnie i/lub pisemnie/emailowo, w zależności od woli osoby zgłaszającej skargę/informację zwrotną. Jeżeli zgłoszenie było anonimowe, wówczas odpowiedź zostanie wywieszona obok skrzynki, a podopieczni i inne osoby zostaną o tym poinformowane.

Rejestr informacji zwrotnych i skarg.

Każda informacja zwrotna i skarga, które wpływają do fundacji jakąkolwiek drogą, jest wpisywana do specjalnego rejestru.

Rejestr zawiera następujące informacje: numer skargi/informacji zwrotnej, datę otrzymania, rodzaj skargi/informacji zwrotnej, treść skargi/informacji zwrotnej oraz odpowiedź.

Rejestr znajduje się w chmurze na Dysku Google e-maila feedback@pandateam.pl, a dostęp do niego jest chroniony hasłem, który zna jedynie Zarząd fundacji. Wszystkie zawarte w rejestrze dane są poufne.

Dane skargi/informacji zwrotnej będą wpisywane do rejestru bezpośrednio po ich przyjęciu.

Jak informujemy o mechanizmie informacji zwrotnej i skarg?

- O mechanizmie informacji zwrotnej i skarg będą informowani wszyscy podopieczni fundacji - zarówno osoby dorosłe, jak i dzieci. W szczególności, zostaną oni poinformowani o tym, jak i gdzie mogą zgłosić oni skargę/informację zwrotną oraz w jaki sposób otrzymają odpowiedź.
- Dzieciom zostanie wskazana skrzynka na sekrety, osoby prowadzące poinformują na pierwszych zajęciach o tym, jak napisać skargę/informację zwrotną i jak ją wrzucić do skrzynki. Pokażą również, gdzie znajdują się kartki oraz długopis.
- Na stronie www, w dolnej stopce będzie odnośnik do niniejszego mechanizmu informacji zwrotnej i skarg.
- Informacje zostaną umieszczone też w osobnym poście w social mediach.
- Każdy rodzic dzieci otrzyma e-mailowo informację o mechanizmie.
- W Hope Spocie, obok skrzynki na sekrety, znajduje się instrukcja dotycząca korzystania z niej:

skrzynka na sekrety

W naszej fundacji chcemy, aby każdy czuł się dobrze i bezpiecznie, w szczególności dzieci.

Dlatego, stworzyliśmy skrzynkę na sekretne wiadomości, w której anonimowo (czyli tak, że nikt nie będzie wiedział, że to Ty) możesz napisać do nas list, jeżeli:

- chcesz, żebyśmy w Panda Team o czymś wiedzieli, ale nie chcesz lub boisz się o tym powiedzieć głośno
- zauważysz coś niepokojącego
- chcesz o coś zapytać

- chcesz zgłosić nam jakąś sprawę, poinformować nas o czymś
- robimy coś źle i chcesz, żebyśmy to zmienili

Twoje zdanie oraz bezpieczeństwo są dla nas najważniejsze.

Zrobimy wszystko co w naszej mocy aby zareagować i pomóc.



a tu przeczytasz jak dbamy o bezpieczeństwo dzieci w naszej fundacji:

<https://pandateam.pl/politykaochronydzieci/>

Dodatkowo możesz znaleźć wsparcie dzwoniąc tu:

800 12 12 12 - Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka (numer bezpłatny),
800 100 100 - Helpline.org.pl (numer bezpłatny),
116 111 - Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży (numer bezpłatny).

