



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vážená paní, vážený pane,

v rámci zvyšování kvality našich služeb bychom Vás v tomto letáčku rádi informovali o možnosti podat **stížnost, připomínku, podnět** či **pochvalu** vztahující se ke kvalitě námi poskytované služby a o postupu, kterým se bude řešit.

STÍŽNOST

se týká věcí, které souvisí se službou a jsou závažné. Vás nebo jinou osobu poškozují, dotýkajíse lidské důstojnosti, etiky a omezují lidská práva.

PŘIPOMÍNKA NEBO PODNĚT

se týkají věcí, které byste chtěli zlepšit nebo se Vám nelíbí a nejsou příliš závažné.

POCHVALA

je kladné hodnocení kvality, způsobu nebo rozsahu poskytování služby.

Klient může podat stížnost bez obav ze sankcí či nepřátelství ze strany pracovníků organizace.

Klient, který udělá pochvalu, nezíská žádná privilegia.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST?

- **klient,**
- **rodinný příslušník**
- **osoba blízká či zák. zástupce**

JAKOU FORMOU PODAT STÍŽNOSTI?

ústně – telefonicky, osobně pracovníkovi služby

písemně – poštou, do Schránky, osobně pracovníkovi služby

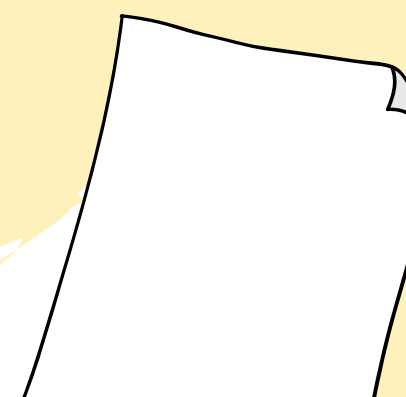
elektronicky – emailem, aplikací, datovou schránkou, sociální sítí

anonymně – ústně, písemně i elektronicky

KOMU PODAT STÍŽNOST:

- **pracovníkovi, který ji musí předat ředitelce**
- **do schránky**

Stížnosti v organizaci vyřizuje ředitelka organizace nebo Správní rada organizace.



PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI:

1. všechny stížnosti jsou neprodleně předány ředitelce, případně správní radě
2. prošetří skutečnosti uvedené ve stížnosti, zhodnotí dostupnou dokumentaci, výpovědi pracovníků a případně stěžovatele nebo klientů **(s ohledem na důvěrnost)**
3. lhůta na vyřízení je 30 dnů
4. výsledek prošetření stížnosti bude v písemné podobě předán stěžovateli nebo bude vyvěšen u Schránky

Po prošetření stížnosti musí být stěžovatel vždy informován o způsobu a výsledku jejího vyřízení, a to nejčastěji stejnou formou, jakou byla stížnost podána, pokud nebylo domluveno jinak.

Závěr anonymní stížnosti je zveřejněn u Schránky.

NADŘÍZENÉ ORGÁNY NEBO INSTITUTE SLEDUJÍCÍ DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV:

V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti ze strany organizace nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, se klient může obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 376/1, Praha 2 128 01
email: posta@mpsv.cz

Dále se stěžovatel může obrátit na tyto orgány nebo instituce:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno 602 00
tel: 542 542 888

email: podatelna@ochrance.cz –

není ze zákona oprávněn zabývat se individuálními stížnostmi.

Liga lidských práv

Burešova 6, Brno 602 00

email: info@llp.cz, poradna@llp.cz

Občanská poradna

Palackého 18, Jihlava 586 01

tel: 567 330 164

email: opj@volny.cz