**PRAVIDLA A POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A PODĚKOVÁNÍ**

**Kdo si může stěžovat:**

Stěžovatelem může být klient sám, nebo si může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, a to jak fyzickou osobu (převážně je zástupce příbuznou osobou anebo rodinným přítelem klienta), tak právnickou osobu (kterou je například občanská poradna).

**Na co je možné si stěžovat:**

* na porušování práv stěžovatele, nebo jeho rodinných příslušníků,
* na kvalitu poskytování služby,
* způsob poskytování služby.   
    
  **Jakým způsobem je možné si stěžovat:**
* ústně - osobně výkonnému řediteli organizace, pracovníkům PP (přímé péče),
* telefonicky - ústředna sociální pracovnice – 387 438 703 – přepojit lze na výkonného ředitele,
* písemně - dopisem na adresu: Nádražní 47, České Budějovice, 370 01 předaným osobně, poštou či datovou schránkou (datová schránka: cq89hqc)
* elektronicky – na e-mailovou adresu: [spramv@gmail.com](mailto:spramv@gmail.com) (formulář je ke stažení na webových stránkách organizace), datová schránka: cq89hqc,
* formulářem – který je k dispozici v čekárně v sídle organizace, kde se nachází i uzamykatelná Schránka stížností, podnětů, připomínek a poděkování, tam má možnost vložit svoji stížnost.

**Kde můžete najít formulář:**

* Pokud chcete použít formulář, najdete ho v čekárně u Schránky stížností, podnětů, připomínek a poděkování, nebo jej předá pracovník PP organizace, či je ke stažení na webových stránkách organizace – [www.rodinnaporadnacb.cz](http://www.rodinnaporadnacb.cz).

**Kdo může stížnost převzít:**

* Stížnost je povinen převzít výkonný ředitel organizace či pracovník PP a předá ji následně k vyřízení výkonnému řediteli organizace.

**Kdy můžete podat stížnost:**

* Ústní stížnost je možné podávat kdykoliv v průběhu provozní doby organizace. V případě podání písemné stížnosti formou schránky Stížností, podnětů, připomínek a poděkování*,* schránka se vybírá jednou týdně. Elektronickou poštou lze podat stížnost kdykoliv.

**Jak se stížnost vyřizuje:**

* podanou stížnost je výkonný ředitel nebo výkonným ředitel pověřený pracovník (nesmí se ho stížnost týkat) povinen řešit bezodkladně,
* výkonný ředitel provede šetření potřebná k posouzení stížnosti. V rámci šetření stížnosti může být výkonnému řediteli nápomocen jiný pracovník PP organizace, který je ke případu stížnosti nezaujatý,
* veškeré stížnosti musí být vyřízeny do **30 dnů od data přijetí**. Pokud není možné v této lhůtě odpovědět na stížnost, je stěžovateli podána informace o prodloužení lhůty,
* v případě, že je zjištěno pochybení na straně organizace či jeho pracovníků, je odpovědná osoba povinna bez prodlení učinit potřebné kroky k nápravě a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat,
* stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích, a případné nápravě, ve stanovené lhůtě informován. V případě ústního podání – ústně, písemného podání – písemně, elektronického podání s uvedením kontaktní e-mailové adresy – e-mailem, datovou schránkou,
* stížnost je evidována – Evidence stížností, podnětů, připomínek a poděkování – každý tento dokument má přidělené identifikační číslo. Pokud přijde stížnost jinou formou, než na formuláři stížností, podnětů, připomínek a poděkování organizace, je k stížnosti přidán právě tento formulář, který obsahuje způsob podání stížnosti, kdo jej převzal, kdy byl vyřízen, kdo ho vyřídil a postup řešení stížnosti. Případně písemná odpověď. Tato evidence je součástí interních Standardů.

**Anonymní stížnost:**

* organizace je povinna prošetřit a vyřídit i anonymně podané stížnosti stejným způsobem jako jmenovité. Pokud není možné z důvodu anonymity sdělit výsledek přímo stěžovateli, je záznam o vyřízení uložen v ***Evidenci stížností, podnětů, připomínek a poděkování.*** Zároveň může být stručná informace o obsahu a způsobu vyřízení anonymní stížnosti zveřejněna vhodným způsobem (např. na nástěnce organizace, webových stránkách nebo v knize stížností), aby byla zajištěna transparentnost postupu.

**Hierarchie řešení stížnosti:**

* je-li podána stížnost na:  
  -    pracovníky organizace - je předána k řešení výkonného řediteli organizace  
  -    výkonného ředitele organizace - je předána k řešení Správní radě organizace.
* Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti výkonného ředitelem organizace nebo správní radou, může se obrátit na tyto instituce:

**A)** **Předseda správní rady**

JUDr. Rudolf Hrubý

Náměstí Míru 140/1

373 72 Lišov

**B)** **Krajský úřad Jihočeského kraje**  
 odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
 U Stadionu 1  
 370 01 České Budějovice  
 Tel: +420386720600  
 [www.kraj-jihocesky.cz](http://www.kraj-jihocesky.cz)

## **C)** **Ministerstvo práce a sociálních věcí** Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 Tel:+420221921111 posta@mpsv.cz [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz) **D)** **Veřejný ochránce práv** Údolní 39  602 00 Brno Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:(+420) 542 542 888 Sekretariát veřejného ochránce práv a zástupkyně veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 777  E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: e-mail [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) ID datové schránky: z5adky,

## [www.ochrance.cz/ombudsman/kontakt.php](http://www.ochrance.cz/ombudsman/kontakt.php)

**Nakládání s běžnými podněty, připomínkami a poděkováním:**

* běžné podněty, připomínky a poděkování jsou přijímány výkonným ředitelem organizace, sociální pracovnici, nebo terapeutem,
* vždy pracovník informuje výkonného ředitele organizace o podaném podnětu, připomínky či poděkování,
* výkonný ředitel vždy posoudí podnět či připomínku a v odůvodněných případech rozhodne o jejím využití,
* podněty, připomínky či poděkování jsou součástí formuláře Stížností, podnětů, připomínek a poděkování, který je k dispozici v čekárně organizace či na webových stránkách organizace,
* podněty, připomínky a poděkování je součástí Evidence stížností, podnětů, připomínek a poděkování – každý tento dokument má přidělené identifikační číslo – pokud přijde podnět, připomínka či poděkování jinou formou než na formuláři Stížností, podnětů, připomínek a poděkování organizace**,** je k této skutečnosti přidán právě tento formulář. Tato evidence je součástí interních Standardů.

Stížnosti, podněty, připomínky a poděkování jsou vždy projednány pracovníky na poradách organizace.