

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

## **Kdo si může stěžovat**

- Klient
- Klient prostřednictvím jiné osoby, zákonný zástupce klienta, ale i osoby ostatní či instituce a vždy si klient může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, a to jak fyzickou osobu (převážně je zástupce příbuzným anebo rodinným přítelem klienta), tak právnickou osobu (kterou je například občanská poradna).

## **Na co je možné si stěžovat**

- Na porušování práv klienta nebo jeho rodinných příslušníků
- Na kvalitu nebo způsob poskytování služby

## **Jakým způsobem je možné si stěžovat**

- Ústně - osobně jakémukoliv pracovníkovi organizace
- Telefonicky - ústředna sociální pracovnice – 387 438 703 – přepojit lze na ředitele organizace
- Písemně - dopisem na adresu: Nádražní 47, České Budějovice, 370 01
- Elektronicky – na e-mailovou adresu: [spramv@gmail.com](mailto:spramv@gmail.com)
- Formulářem – a jeho vhození do schránky Stížností, podnětů, připomínek a poděkování, která se nachází v čekárně organizace v druhém patře organizace

## **Kdo může stížnost převzít**

- Stížnost je povinen převzít každý pracovník organizace a předá ji k vyřízení řediteli

## **Kdy můžete podat stížnost**

- Ústní stížnost je možné podávat kdykoliv v průběhu otevírací doby organizace. V případě podání písemné stížnosti formou schránky Stížností, podnětů, připomínek a poděkování, schránka se vybírá jednou do měsíce. Tato informace je uvedena na schránce. Elektronickou poštou lze podat stížnost kdykoliv.

## Jak se stížnost vyřizuje

- Podanou stížnost je odpovědný pracovník povinen řešit bezodkladně.
- Odpovědný pracovník provede šetření potřebná k posouzení stížnosti. V rámci šetření stížnosti může být odpovědnému pracovníkovi nápomocen jiný pracovník organizace, který je k 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.
- Klient 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.
- Stížnost je evidována – Evidence stížností, podnětů, připomínek a poděkování – každý tento dokument má přidělené 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 ho vybral, kdy byl vyřízen, kdo ho vyřídil a postup řešení stížnosti. Případně písemná odpověď. Tato evidence je součástí Standardů.

## Anonymní stížnost

- Organizace je povinna prošetřovat a vyřizovat anonymně podané stížnosti stejným způsobem jako jmenovité
- V případě, že anonymní stížnost nemá dostatek konkrétních údajů k zahájení šetření, může ředitel rozhodnout, že stížnost nebude prošetřována. V Evidenci Stížností, podnětů, připomínek a poděkování
- S výsledkem šetření anonymně podané stížnosti může být klient informován formou informace v aktualitách na webových stránkách organizace