



### **Vyřizování stížností:**

Kdokoliv má možnost podat stížnost na poskytování služby. Klient nebo ten, koho si klient zvolí, má možnost stěžovat si na poskytování služby, aniž by se tato skutečnost negativně odrazila do spolupráce s klientem. Stěžovatel má právo zvolit si zástupce, který ho bude v postupu řešení stížnosti zastupovat. Pracovníci organizace i uživatelé jsou se způsoby podávání stížností adekvátním způsobem seznamováni:

- Pracovníci formou porad, individuálních konzultací s nadřízenými, při vstupním vzdělávání.
- Klienti jsou informováni o způsobech podávání stížností na začátku spolupráce při podpisu Dohody o výkonu PP, vedoucím nebo zástupcem vedoucího. Děti jsou o možnosti stížnosti informováni klíčovým pracovníkem vždy na začátku spolupráce s rodinou (viz leták)
- Další osoby mají možnost seznámit se s postupem podávání stížností prostřednictvím informací vyvěšených na nástěnce v prostorách organizace, nebo na webových stránkách org.

### **Způsoby podání stížností:**

- osobně nebo písemně vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi
- písemně do schránky na stížnosti, která je za tímto účelem zřízena a pověšena v budově na adrese Mostecká 398, Otovice, Husova 407, Mariánské Lázně. Schránky jsou kontrolovány 1x za 14 dní. Zodpovídá pověřený pracovník (viz jmenování)
- emailem na [info@sluzby-pro-rodinu.cz](mailto:info@sluzby-pro-rodinu.cz)

### **Formy:**

- s uvedením jména stěžovatele
- anonymně

Jedná-li se o písemnou stížnost, je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení písemnou formou, ve zvlášť obtížných případech je lhůta prodloužena na 60 dnů. O průběhu řešení stížnosti je proveden písemný záznam, který je archivován odděleně od spisu klienta. Pokud je stížnost anonymní, její vyřešení bude vyvěšeno na nástěnce v prostorách vstupu do kanceláře organizace a to po dobu 30 dnů. Tyto stížnosti vyřizuje vždy vedoucí organizace.

Jedná-li se o ústní stížnost, je proveden se stěžovatelem záznam, kde je uvedena adresa, na kterou má být vyrozumění o vyřízení stížnosti zasláno. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Záznam o podání stížnosti provede společně se stěžovatelem jakýkoliv pracovník. Stěžovatel ji podepíše. Poté bude stížnost postoupena k vyřízení vedoucímu organizace.

K účelu vyřizování a archivování stížností je založen list s chronologickým záznamem stížnosti (záznamy obsahují datum podání stížnosti, předmět stížnosti, datum vyřízení stížnosti). Tento list vede vedoucí a odpovídá za jeho obsah.

V případě přetrvávající nespokojenosti uživatele je předán kontakt:

- správní rada organizace – předseda správní rady, tel.: 603 920 107
- Krajský úřad Karlovarského kraje – odbor sociálních věcí, tel.: 354 222 593
- MPSV – odbor ochrany a práv dětí, Praha, Na Poříčním právu 1
- Veřejný ochránce práv, Brno, Údolní 39