

## VNITŘNÍ PŘEDPIS ZAMĚSTNAVATELE O PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý klient má právo podat stížnost či podnět týkající se kvality nebo způsobu poskytování služeb. Následně má dotyčný právo být informován o prošetření stížnosti a připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem sám ohrožen.

Stížnost má ve svém důsledku vést k rozvoji kvality péče a služeb organizace. Má vést k předcházení omylů a chyb, má být zpětnou vazbou. Klienti jsou podporováni v přinášení námětů a srozumitelných připomínek k odbornému sociálnímu poradenství.

PODNĚT (připomínka) = sdělení klienta nebo jiné osoby vedoucí ke zlepšení kvality služeb. Podstatou podnětu je návrh na zlepšení poskytované služby

STÍŽNOST = sdělení klienta nebo jiné osoby o nedostatku, nesprávném jednání, či nečinnosti při poskytování služeb, zejména pokud jsou porušována jeho práva.

Klienti jsou srozumitelně informováni (při zahájení poskytování služby) o možnosti vznášet připomínky a náměty, jsou informováni o formách a postupu při podání a vyřizování stížností.

Způsob podání stížnosti:

- a) ústně, odbornému pracovníkovi poradny (sociální pracovník, manželsky a rodinný poradce aj.), o ústní stížnosti musí být proveden písemný záznam, který bude možné předat k vyřízení vedoucí poradny
- b) vhození do schránky na stížnosti a podněty umístěné v chodbě organizace
- c) zaslání na emailovou adresu [poradna.ul@centrum.cz](mailto:poradna.ul@centrum.cz)
- d) písemně na adresu Prokopa Diviše 1605/5, Ústí nad Labem, 400 01
- e) telefonicky na čísle 475 216 504

Stížnosti je možné podávat přímo vedoucí poradny – Mgr. Lence Štréblové na výše zmíněnou poštovní či e-mailovou adresu.

Vyřizování stížností je v kompetenci ředitelky společnosti.

Vedoucí poradny má na vyřízení stížnosti 30 dní od převzetí, tato doba se může v určitých případech prodloužit o dalších 30 dní.<sup>1</sup> Je-li to možné, vedoucí projednává stížnost osobně a v případě potřeby, a pokud s tím klient souhlasí, přizve zaměstnance, kterého se stížnost týká.

Písemné stížnosti se vyřizují poštou nebo elektronicky.

Stížnost je možné podat i anonymně, v takovém případě je vyřízení stížnosti vyvěšeno na stránkách [www.poradna-unl.cz](http://www.poradna-unl.cz) a na nástěnce v poradně.

Stížnosti jsou společně se záznamem o jejich vyřešení evidovány v knize stížností, která je umístěná v prostorách hlavní kanceláře v uzamykatelné kartotéce.

Neřešitelné stížnosti nejsou projednávány (např. stížnosti, které jsou anonymní a zároveň neobsahují konkrétní informace a fakta. Nebo stížnost na oblast, která není v našem zájmu – politika, sport apod.).

Řešením se rozumí písemná zpráva, která obsahuje konstatování, zda byla stížnost důvodná a pokud důvodná byla, učiní vedoucí poradny opatření nezbytná k nápravě. Vyřízení stížnosti rovněž nese informaci o možnosti podání námítky k tomu, kdo stížnost vyřizoval či jeho přímému nadřízenému. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může klient obrátit na:

**Správní radu Poradny pro rodinu a mezilidské vztahy, o.p.s.,** prostřednictvím předsedkyně rady.

**Krajský úřad Ústeckého kraje, Odbor sociálních věcí, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, 400 02.**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz).**

**Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)**

Výše zmíněnými způsoby lze vyjádřit i spokojenost s poskytováním služby.

---

<sup>1</sup> Např. v případě dlouhodobé pracovní neschopnosti, dovolená vyřizovatele, nenadálé události – havárie, živelná pohroma apod.

Osoba, na kterou si stěžovatel stěžuje, má zaručenou bezpečnost, presumpci nevinny, přiměřenou podporu a pomoc od týmu naší poradny a přiměřenou kontrolu.

Podat stížnost může i zaměstnanec a to podle pravidel uvedených v OM/Profesní rozvoj zaměstnanců.