



## Podávání a vyřizování stížností

Klienti Rodiny v centru mají možnost vyjádřit svou nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

### 1. Podání stížnosti

Za stížnost je považováno podání, které učiní klient osobně, písemně, emailem nebo telefonicky. Stížnost se podává primárně řediteli organizace. Pokud klient předá stížnost jinému pracovníku, ten ji přijme a předá řediteli.

Stížnost může být poslána na adresu sídla organizace Smetanova 387 Nový Bor 473 01 nebo může být vhozena do schránky důvěry, která je umístěna v prostorách organizace. Schránku důvěry kontroluje jednou týdně ředitel organizace.

Stížnost může být poslána řediteli na emailovou adresu: [vlckova@rodinavcentru.cz](mailto:vlckova@rodinavcentru.cz), do předmětu stěžovatel uvede "Stížnost".

Klient může se svou nespokojeností kontaktovat ředitele organizace telefonicky na čísle 724 326 889 ve všední dny od 8 do 16 hodin.

Klient může podat stížnost anonymně.

Klient si může pro podání stížnosti zvolit jinou osobu jako svého zástupce.

Kterýkoliv pracovník organizace může klientovi pomoci připravit a podat stížnost.

Stížnost na ředitele je možné podat u členů správní rady Rodiny v centru. Jejich kontakty jsou uvedeny na webových stránkách organizace.

### 2. Vyřizování stížnosti

Za řešení stížností odpovídá ředitel. K prošetření skutečností uvedených ve stížnosti a přípravě odpovědi může pověřit jiného pracovníka organizace (dále řešitel). Je-li to vhodné a možné, určí ředitel, že stížnost bude řešena anonymně.

Obvyklá lhůta pro řešení stížností je 30 dní. V případě, že není možné lhůtu dodržet, informuje ředitel stěžovatele o prodloužení termínu.

O způsobu vyřízení je stěžovatel informován doporučeným dopisem nebo emailem. Při formulování odpovědi řešitel musí zohlednit individuální specifika stěžovatele, pokud je zná (větší písmo, alternativní formy komunikace apod.). Řešení stížností podaných anonymně je vyvěšeno na nástěnce v prostorách organizace. Stížnost je určena datem přijetí, řešení stížnosti zveřejňuje na nástěnku ředitel organizace. Je zde umístěna po dobu minimálně 30 dní.

Řešitel má povinnost získat vyjádření od pracovníka, na kterého byla podána stížnost, při osobním nebo telefonickém jednání. Pracovník, na kterého byla podána stížnost, je povinný s řešitelem spolupracovat. Z jednání řešitel učiní bezodkladně zápis.



Je-li pro řešení stížnosti potřeba získat další informace, může řešitel stěžovatele požádat o účast na osobním setkání. Z této schůzky řešitel učiní bezodkladně zápis.

Výsledkem řešení stížnosti může být její uznání. Odpověď stěžovateli musí obsahovat omluvu a popis nápravných opatření. Výstupem řešení může být konstatování, že stížnost je neoprávněná. Odpověď stěžovateli musí obsahovat ujištění, že služba bude nadále poskytována v plné kvalitě. Pokud není možné rozhodnout, jestli je stížnost oprávněná nebo neoprávněná, řešitel předá svoje podklady a závěry řediteli a následně postupuje podle jeho pokynů.

Evidenci stížností vede ředitel v k tomu určeném šanonu. Do šanonu se zakládá přijetí stížnosti, zápisy z průběhu řešení stížnosti, odpověď stěžovateli včetně jména řešitele stížnosti a datum a potvrzení o předání odpovědi stěžovateli.

Je-li klient nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele, kterým je Krajský úřad Libereckého kraje, U Jezu 642/2a 461 80 Liberec 2 nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

Kancelář veřejného ochránce práv, podatelna@ochrance.cz, 542 542 888, Údolní 39, Brno, 60200 nebo Český helsinský výbor, info@helcom.cz, 773 115 951, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Platnost od 1. 1. 2021