

Druh předpisu	Metodika
Název	Stížnosti
Platnost	Od 6. 1. 2003
Vydal/a	Vedoucí střediska

datum vzniku nebo aktualizace (V/A)	zpracoval	schválil	podpis
A 1. 6. 2012	Bc. Jana Macková	Petr Malík, DiS.	
A 20. 4. 2015	Mgr. Daniela Žampová, DiS.	Mgr. Jana Macková	
A 20. 8. 2016	Mgr. Daniela Žampová, DiS.	Mgr. Jana Macková	
A 01. 09. 2017	Mgr. Martina Kosinová	Mgr. Radka Volejníková	
A 06. 11. 2018	Mgr. Lenka Zavoralová	Mgr. Radka Volejníková	



Stížnosti

Stížnost vyjadřuje nespokojenost s poskytováním služby. Za stížnost je považován jakýkoli podnět či připomínka týkající se kvality, formy a způsobu poskytování služeb. Stížností žádá stěžovatel prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen. Stížnost je chápána jako nástroj pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Stěžovatelem může být klient, jeho zákonný zástupce, návazná instituce, pracovník či člověk z veřejnosti.

Stížnosti jsou pravidelně vyhodnocovány v intervalu půl roku. S výsledkem vyhodnocení stížností a následnými postupy pro zavedení případných změn informuje vedoucí střediska tým NZDM.

Stížnost může být podána jak ústně, tak písemně:

1. Ústně si lze stěžovat:

- Osobně vedoucímu, pracovníkovi v přímé práci, který stížnost vždy předá vedoucímu
- Telefonicky na číslo 777 041 030

2. Písemně si lze stěžovat:

- Emailem na nizkoprahove.centrum@salinger.cz
- Poštou na adresu Formánkova 437, Hradec Králové 500 11, nebo Selicharova 1420, Hradec králové 12
- Kniha přání a stížností – je volně přístupná na klubech
- Schránka důvěry – je volně přístupná na klubech

Postup při vyřizování stížností

Stížnost **vyřizuje vedoucí NZDM**, a to vždy **do 30 dní** od podání stížnosti. Stížnosti, připomínky a podněty vulgárního charakteru nejsou brány jako relevantní.

1. Po podání ústní stížnosti je stěžovatel pracovníkem informován, že bude stížnost předána vedoucímu. Je vytvořen zápis o ústní stížnosti, který obsahuje:
 - Jméno stěžovatele nebo poznámku o tom, že si přeje zůstat v anonymitě
 - Datum podání stížnosti
 - Předmět stížnosti
 - Kontakt, na který si stěžovatel přeje obdržet odpověď

Vedoucí zjišťuje další informace o situaci (od pracovníků, klientů, případně jiných osob). O vyhodnocení stížnosti informuje stěžovatele a zápis je uložen do Knihy stížností.

2. Písemná podaná stížnost je vyřizována vedoucími a je zaslána na adresu stěžovatele, pokud není uvedeno jinak.

Pokud je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce ve středisku, či je zaznamenána v Knize přání a stížností.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucímu pracovníkovi, je kompetentní osobou k vyřízení ředitelka organizace.

Stížnost proti ředitelce organizace vyřizuje statutární zástupce organizace, stížnost proti statutárnímu zástupci musí být postoupena registrujícímu orgánu (krajský úřad).

Lhůty

Knihy přání a stížností je pracovníky kontrolována **1x týdně**, přičemž každý klub má svoji knihu přání a stížností.

Schránka důvěry je kontrolována **1x týdně**, za přítomnosti dvou kontaktních pracovníků.

Odvolání

Proti postupu vedoucího NZDM při vyřizování stížnosti a proti způsobu řešení je možné se odvolat. Odvolání se v písemné formě podává na adresu Salinger, z.s., Gočárova třída 760, Hradec Králové 500 02.

Odvoláním se zabývá **statutární orgán organizace**. Na vyřízení má 30 dní od přijetí odvolání. Odvolání nemůže být podáno anonymně.

V případě, že klient není spokojen s výsledkem odvolání, **má možnost se odvolat k nezávislým orgánům**, kterým je např. Magistrát města Hradec Králové, krajský úřad Královéhradeckého kraje či veřejná ochránkyně práv.

Magistrát města Hradec Králové

Československé armády 408

502 00 Hradec Králové

Tel.: +420 496 707 111 nebo + 420 496 707 100

E-mail: posta@mmhk.cz

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Vedoucí odboru

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Tel.: 495 817 32

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39

Brno, 602 00

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Tel.: 542 542 888

Salinger, z.s.

Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové

tel.: +420 495 267 249

mail: reditel@salinger.cz

vedený u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. L 3261

IČ: 674 40 185

ID datové schránky: dxzcth2

www.salinger.cz



Příloha pro klienty:

Pokud se ti něco nelíbí nebo nejsi spokojený s tím, co ti nabízíme, můžeš si stěžovat!!!
Neboj, nikdo ti nemůže dát sankci za to, že si stěžuješ!

A jak na to?

Pokud tě něco štve, řekni to pracovníkovi a on to vyřídí vedoucímu nebo jdi přímo za vedoucím. Pokud se ti nechce samotnému, může si za tebe stěžovat rodič nebo kámoš.

Radši bys to sepsal?

Není problém. Můžeš poslat dopis, email. Je tu pro tebe na klubu i kniha přání a stížností nebo Schránka důvěry. Stížnost můžeš napsat klidně i anonymně, bez podpisu.

Do 30 dní ti vedoucí odpoví. Pokud je stížnost anonymní, najdeš odpověď na nástěnce nebo v knize přání a stížností.

Nejsi s odpovědí spokojený?

Můžeš si stěžovat ředitele organizace. Ani to se ti nelíbí? Pak zbývá například magistrát města Hradce Králové nebo veřejný ochránce práv. Kontakty najdeš níže.

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel.: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Vedoucí odboru

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Tel.: 495 817 32

Magistrát měst Hradec Králové

Československé armády 408

502 00 Hradec Králové

Tel.: +420 496 707 111, + 420 496 707 100

E-mail: posta@mmhk.cz

Salinger, z.s.

Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové

tel.: +420 495 267 249

mail: reditel@salinger.cz

vedený u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. L 3261

IČ: 674 40 185

ID datové schránky: dxzcth2

www.salinger.cz