

## Postup pro podávání 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 veřejnost.

Stížnosti jsou vždy na konci kalendářního roku vyhodnoceny. 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](mailto: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

## 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 vedoucím 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**

Kniha 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 **výkonný výbor 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. Helsinský výbor, veřejný ochránce práv.

## **Český helsinský výbor**

Hlavní úřad ČHV

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940

E-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

## **Veřejná ochránkyně práv**

Údolní 39

Brno, 602 00

E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Tel.: 542 542 888

