

## Postup podání stížnosti

Kdokoli má právo podat stížnost na kvalitu a rozsah služeb, chování či přístup pracovníků střediska nebo na způsob poskytování služeb. Stěžovat si lze i anonymně. Stížnosti slouží k rozvoji a zkvalitnění služby.

### Co stížnost obsahuje:

Jméno a podpis stěžovatele (pokud není anonymní), datum podání stížnosti, předmět stížnosti (co chce stěžovatel změnit), kontakt, který lze využít pro odpověď na stížnost (adresa, e-mail, ...), případně návrh řešení předmětu stížnosti. V případě, že neuvedete kontakt pro odpověď, bude zaznamenána do knihy přání a stížností a vyvěšena na nástěnce (nachází se na společné chodbě budovy, kde středisko sídlí – viz adresa níže, vedle dveří vedoucího služby). Knihu si můžete vyžádat od pracovníka, nebo zapůjčit např. během víkendových setkání.

### Formy stížnosti:

- **Ústní** - přímo kontaktnímu pracovníkovi nebo vedoucímu. O ústní stížnosti pracovník vždy vyhotoví zápis a uloží jej do šanonu „Evidence stížností“, který se nachází v kanceláři vedoucího v uzamykatelné skříni. Stěžovatel má právo stěžovat si osobně nebo přes prostředníka - anonymně.
- **Písemná** - poštou, e-mailem, prostřednictvím webových stránek, do knihy stížností (je k dispozici v kanceláři pracovníků a na všech pobytových akcích střediska na viditelném místě).

### Adresa: Stopa čápa, Karla IV. 1222/25a, 500 02 Hradec Králové

Podáváte-li stížnost na vedoucího, bude odevzdána ředitelce.

### Co se děje po podání stížnosti:

- Pokud stížnost nebyla doručena přímo vedoucímu, ale převzal ji kontaktní pracovník, předává ji bezprostředně vedoucímu střediska.
- Do 30 dnů bude Vaše stížnost vyřízena a bude Vám odeslána odpověď.
- Všechny stížnosti jsou evidovány.
- 1x za rok hodnotí tým počet stížností, jejich obsah, zaujatá stanoviska a postupy, jak byly stížnosti řešeny.

### ODVOLÁNÍ:

Nesouhlasíte – li s vyřízením stížnosti, máte možnost se odvolat. Písemně – ředitelce organizace. Na vyřízení stížnosti má lhůtu 30 dní ode dne, kdy je stížnost doručena.

**Adresa:** Mgr. Iva Rosíková, Salinger, z.s., Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové.

Nesouhlasíte-li ani s tímto vyřízením stížnosti, máte možnost se odvolat k výboru organizace. Na vyřízení stížnosti má lhůtu 30 dní ode dne, kdy je stížnost doručena.

**Adresa:** Ing. Kateřina Večeřová (předseda výboru), Salinger,z.s. Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové.

### Možnost dalšího odvolání:

- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha

Po vyřízení je stížnost uložena, archivována a po uplynutí doby archivace skartována v souladu se skartačním řádem Salingeru, z.s.