



Postup při podávání a vyřizování stížností

Pokud chcete podat stížnost, můžete tak učinit **ústně nebo písemně** u kteréhokoliv pracovníka nebo u vedoucí střediska Triangl Mgr. Terezy Maurerové.

Jak postupovat při podávání ústní stížnosti

Ústní stížnost můžete sdělit:

1. Pracovníkovi Trianglu během poskytování sociálních služeb

Po sdělení Vaší stížnosti, pracovník vytvoří Záznam o stížnosti, který oba dva stvrdíte svými podpisy.

Záznam o stížnosti musí obsahovat také datum, kdy bude stížnost předána vedoucímu střediska, který má vyřizování stížností na starosti.

Ihned po obdržení Záznamu o stížnosti od pracovníka Vás bude vedoucí služby telefonicky kontaktovat, aby si stížnost ověřil. Dále bude pokračovat dle postupu uvedeného níže.

2. Vedoucí střediska

Vedoucí střediska s Vámi sepíše stížnost do Knihy stížností o tom, na co si stěžujete, co chcete změnit, a zahájí šetření stížnosti.

Výsledek šetření Vám bude předán písemně, nejdéle do 30 dnů od zapsání do Knihy stížností.

Jak postupovat při podávání písemné stížnosti

Stížnost můžete:

- odeslat na e-mailovou adresu: triangl@salinger.cz;
- vepsat do Knihy stížností, která je přístupná na požádání v kanceláři vedoucího střediska Triangl;
- vhodit do schránky důvěry (umístěna v přízemí budovy, kde sídlí středisko Triangl – třída Karla IV. 430, 500 02 Hradec Králové)
- poslat poštou na adresu: Středisko Triangl, třída Karla IV. 430, 500 02 Hradec Králové.

Stížnost by měla obsahovat tyto náležitosti:

- důvod stížnosti (na koho nebo na co si stěžujete);
- způsob nápravy, který navrhuje;
- Vaše jméno či adresu, kam bude zaslán výsledek o šetření stížnosti;



Výsledek šetření stížnosti bude odeslán písemně na Vámi určenou adresu, a to nejdéle do 30 dnů od obdržení stížnosti.

Pokud bude stížnost anonymní, bude také brána jako podnět ke zkvalitnění služby. O výsledku budete informováni na webových stránkách organizace – www.salinger.cz.

Odvolání

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se písemně odvolat na adresu Salinger, z.s., Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové. Stížností se bude zabývat ředitelka organizace. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.

Vaše odvolání musí obsahovat:

- čeho se Vaše stížnost týkala;
- jak byla stížnost vyřízena;
- z jakého důvodu se Vám nelíbí způsob vyřízení stížnosti;
- jakou navrhuje další změnu;
- Vaše jméno a adresu, kam bude zaslán výsledek o šetření stížnosti, odvolání.

Odvolat se dále můžete u těchto institucích:

Veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
Brno, 602 00

nebo

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5

