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 zveřejněna na nástěnce střediska nebo sdělena ústně. Knihu si můžete vyžádat od pracovníka, nebo zapůjčit např. během víkendových setkání.

Formy stížnosti:

- **Ústní** - přímo 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, schránka střediska v suterénu budovy, do knihy stížností (je k dispozici v kanceláři pracovníků, na vzdělávacích seminářích 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 pracovník týmu střediska, 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 pracovníků počet stížností, jejich obsah, zaujatá stanoviska a postupy, jak byly stížnosti řešeny.

ODVOLÁNÍ:

Nesouhlasíte – li s vyřízením stížnosti, máte možnost se odvolat. Písemně – řediteli organizace. Na vyřízení odvolání má lhůtu 30 dnů ode dne, kdy je odvolání doručeno.

Adresa: Mgr. Iva Rosíková, Salinger, z. s., Sukovy sady 660, 500 02 Hradec Králové.

Sukovy sady 660, 500 02 Hradec Králové, +420 777 807 057, reditel@salinger.cz, **www.salinger.cz**, DS dxzcth2, IČO 67440185

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

Adresa: Ing. Kateřina Večeřová (předseda výboru), Salinger, z.s., Sukovy sady 660, 500 02 Hradec Králové.

Možnost dalšího odvolání:

- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český Helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha
- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, elektronická podatelna posta@khk.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
- Dětský ombudsman, Údolní 658, 602 00 Brno-střed, https://deti.ochrance.cz/

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

Sukovy sady 660, 500 02 Hradec Králové, +420 777 807 057, reditel@salinger.cz, **www.salinger.cz**, DS dxzcth2, IČO 67440185