

## **PRAVIDLA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Jako uživatel služeb Poradenského centra máte možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování našich služeb, aniž byste tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Můžete si také zvolit osobu, která tak učiní za Vás. Vaše stížnost pro nás bude výzvou a zdrojem informací, jak zlepšit naše služby.

### **Způsob podání stížnosti**

#### **o Ústní podání**

Stížnost můžete podat ústně při jednání s pracovníky Poradenského centra Úsměv. Můžete si stěžovat také přímo ředitelce organizace (Michaele Vydrové, e-mail: vydrova@usmev-ricany.cz, tel. 724 259 125).

#### **o Písemné podání**

Stížnost můžete zaslat písemně na adresu: Poradenské centrum Úsměv, Rýdlova 339/8, 251 01 Říčany.

#### **o Anonymní podání**

Podněty, připomínky a stížnosti můžete podat také anonymně do poštovní schránky Poradenského centra Úsměv na adrese Rýdlova 339/8 v Říčanech.

### **Přijímání stížností**

Všichni pracovníci v organizaci jsou povinni přijmout Vaši stížnost. Pracovník Poradenského centra nemůže přijmout stížnost týkající se jeho jednání. V tomto případě stížnost na jednání konkrétního pracovníka můžete bez obav podat kterémukoliv jinému pracovníkovi či přímo ředitelce organizace.

Stížnost bude zapsána do Knihy stížností organizace. Pokud máte s naší organizací uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče, bude stížnost i závěry z jejího vyřízení uložena také do Vaší dokumentace.

### **Projednání stížností**

Vaše stížnost bude projednána nejpozději do 30 dní od podání. Projednávání se můžete účastnit Vy nebo osoba, kterou si sami určíte. Komunikace probíhá písemně, prostřednictvím e-mailu, v případě, že nepoužíváte e-mail, tak poštou.

### **Vyřízení stížností**

Stížnosti vyřizuje ředitelka organizace, vyřízením může pověřit předsedu organizace či správní radu, jedná-li se o stížnost na činnost ředitelky. Stížnost bude vyřízena písemně

do 30 dnů od podání. V případě překročení této lhůty Vás budeme o důvodu prodloužení informovat.

Při anonymním podání bude stížnost a její řešení uložena v Knize stížnosti organizace a výsledek projednání bude zveřejněn na: .....

- stížnost, způsob projednání, závěry projednání a způsob vyřízení, budou evidovány v knize stížností
- V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti máte možnost obrátit se na tyto instituce:

- ❖ Krajský úřad střečeského kraje, Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5,
- ❖ Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1376, 128 00 Praha 1.
- ❖ Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 15000 Praha 5
- ❖ Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.