**JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT?**

|  |  |
| --- | --- |
| * Za stížnost je považováno jakékoliv oznámení ze strany klienta, které sám za stížnost označí a je nutné zjednat nápravu ze strany spolku.
* Stížnost může podat zájemce nebo klient všem pracovníkům spolku těmito způsoby: **ústně** (o ústním podání stížnosti se sepisuje záznam pro případ ústního podání stížnosti), **písemně,** **elektronicky, telefonicky nebo prostřednictvím poštovní schránky**, která slouží i pro příjem stížností, a to i anonymně. Poštovní schránka, která slouží současně i pro příjem stížností, je umístěna diskrétně v přízemí budovy mimo prostory kanceláře spolku, a je pracovníky spolku vybírána každý pracovní den.
* Stížnost vyřizuje předseda spolku, pokud je dlouhodoběji nepřítomen nebo je stížnost vedena na jeho osobu, vyřizuje stížnost místopředseda. Stížnost je projednávána dle zásad při řešení stížností (viz. níže), obsah stížnosti je projednán se všemi osobami, kterých se stížnost týká. Průběh vyřízení stížnosti je písemně zdokumentován a fyzicky založen v uzamykatelné skříni v kanceláři spolku. Zpracovaný zápis je jednotlivými účastníky podepsán. Klienti jsou také informováni o možnosti se odvolat k předsedovi spolku do 15-ti dnů (není-li stížnost anonymní), pokud nejsou spokojeni s navrhnutým řešením. Jestliže ani po jejich odvolání k předsedovi spolku není stížnost dle jejich názoru vyřešena, mají možnost se obrátit na nadřízené instituce. V případě dětí je jednání vedeno respektujícím způsobem adekvátně věku a rozumové úrovni dítěte, vždy za přítomnosti pěstounů. Anonymní stížnost je projednávána v týmu a s osobami ve stížnosti uvedenými. U opakovaných stížností je klientům navrhnuta možnost přizvat k jednání supervizora. Vyjádření ke stížnosti je vyhotoveno písemnou formou do 30 dnů od přijetí stížnosti, eventuálně do 60 dní - pokud vzniknou okolnosti znemožňující vyřízení stížnosti, např. dočasná nepřítomnost klienta, potřeba vyjádření jiné osoby než zaměstnance spolku. Naopak v případě zvláště závažných skutečností je stížnost vyřízena neprodleně – např. při podezření ze spáchání trestné činnosti.
* Klient je informován o vyjádření ke stížnosti těmito způsoby: osobní převzetí klientem na základě podpisu klienta, odeslání poštou – dokladem je doručenka odeslané písemnosti, v elektronické podobě – dokladem je kopie elektronického vyřízení stížnosti. V případě dětí je vyjádření stížnosti předáno v rámci osobního rozhovoru a/nebo obrázkovou formou.
* Evidence stížností – stížnost je registrována na vzorovém formuláři, jehož obsahem je: pořadové číslo stížnosti, datum přijetí stížnosti a kdo ji přijal, datum podání stížnosti, popř. kdo stížnost podal, kdo stížnost vyřizuje, forma podání stížnosti, obsah stížnosti, vyjádření k oprávněnosti stížnosti, řešení stížnosti – přijatá opatření, datum a forma předání vyjádření ke stížnosti, datum a podpis oprávněné osoby. V případě ústní stížnosti se vypisuje záznam pro případ ústního podání stížnosti. Organizace uchovává složku Evidence stížností, včetně veškerých podkladů souvisejících s vyřizováním stížností či jiných oznámení ze strany klientů (podněty, připomínky, návrhy).
* Pokud je klient nespokojen s vyřízením stížnosti, má právo se odvolat a ze strany organizace je žádost znovu prověřena, pokud je klient nadále nespokojen, má možnost se obrátit na Krajský úřad Jihomoravského kraje či na jiné nadřízené instituce - kontaktní údaje jsou uvedeny níže.
* V případě, že řešení stížností není v kompetenci spolku, klient se může také obrátit na nadřízené instituce.

Zásady při řešení stížnosti:* zajištění bezpečí a důstojnosti osoby, která stížnost podala (osoba, která podala stížnost, není přetěžována opakovaným zjišťováním uvedených skutečností, podání stížnosti nemá vliv na další spolupráci)
* zajištění objektivního přístupu během řešení stížnosti (bez předpojatosti vůči osobě nebo uvedeným skutečnostem, stížnost je prošetřena v plném rozsahu)
* písemné vyjádření stížnosti se vyjadřuje ke všem částem podané stížnosti, včetně uvedení způsoby nápravy
* v případě, že se stížnost opakuje, je prošetřeno, zda nežádoucí stav stále trvá a jsou přijata další opatření.

**Seznam nadřízených a nezávislých orgánů pro podání stížností klientů v případě nespokojenosti s vyřízením na úrovni zařízení**1/ Veřejný ochránce práv  Údolní 39 602 00 Brno  tel.: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz  ID datové schránky: jz5adky www.ochrance.cz2/ Český Helsinský výbor Štefánikova 216/21  150 00 Praha-Smíchov  tel.: 257 221 141 e-mail: info@helcom.cz  www.helcom.cz3/ Krajský úřad Jihomoravského kraje Žerotínovo náměstí 449/3 601 82 Brno tel.: 541 651 111 ID datové schránky: x2pbqzq www.kr-jihomoravsky.cz4/ Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 tel.: 950 191 111 e-mail: posta@mpsv.cz ID datové schránky: sc9aavg www.mpsv.cz |  |