

## **Postup vyřizování stížností**

Stížnost jsou pracovníci vždy **povinni písemně zaznamenat**.

Za stížnost považujeme každou zpětnou vazbu, která je tak označena nebo to vyplývá z jejího obsahu. Pracovník, který stížnost přijal, zaznamená stížnost šanonu „Stížnosti“ (viz Náležitosti evidence stížnosti) nejpozději do týdne.

Předsedkyně shromáždí dostupné informace a vyhodnotí situaci, případně přijme opatření a informuje stěžovatele do 30 dnů o způsobu řešení situace a o možnosti případně podnět řešit směrem k jiným subjektům (krajský úřad).

V případě anonymní stížnosti je na vůli stěžovatele, zda bude kontaktovat organizaci ohledně závěru. Na nejbližší poradě předsedkyně informuje o výsledku vyřízení stížnosti další pracovníky.

Stížnosti podané ostatní formou, jsou založené v šanonu „Stížnosti“ uloženého v prostorách organizace.

Informovat stěžovatele o výsledku může oprávněná osoba (předsedkyně) ústně nebo písemně. V případě ústního vyjádření je stěžovateli nabídnuta i možnost zaslání písemného vyjádření.

### **Osoba oprávněná k vyřizování stížností**

předsedkyně

### **Postup při nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti**

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na následné instituce uvedené níže.

### **Evidence stížnosti**

Stížnosti jsou evidovány v šanonu „Stížnosti“.

### **Náležitosti evidence stížnosti**

Každá stížnost je zaevidována a obsahuje:

- **evidenční číslo (v běžném roce se začíná jedničkou a lomí se rokem podání (např. 1/20...))**
- **datum přijetí stížnosti**
- **jméno a příjmení stěžovatele (nepovinný údaj)**
- **kdo stížnost přijal**
- **forma podání stížnosti**
- **obsah stížnosti**, tj. v čem stížnost spočívá - zde je nutné zapsat konkrétní výroky stěžovatele, ne jejich interpretaci pracovníky, popř. návrhy na řešení
- **vyřízení stížnosti (způsob)**
- **předání výsledku stěžovateli (forma, datum vyřízení)**

## **Seznam nadřízených a nezávislých orgánů pro podání stížností klientů v případě nespokojenosti s vyřízením na úrovni organizace**

- 1/ Krajský úřad Královéhradeckého kraje  
odd. sociálních služeb a sociálně právní ochrany dětí  
Pivovarské nám. 1245  
500 03 Hradec Králové 3  
Telefon: 495 817 111  
Email: [podatelna@kr-kralovehradecky.cz](mailto:podatelna@kr-kralovehradecky.cz)
  
- 2/ Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčnickém právu 1/376  
128 01 Praha 2  
Telefon: 221921111  
Email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
  
- 3/ Veřejný ochránce práv  
Údolní 39,  
602 00 Brno  
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: 542 542 888  
Email pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění:  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)