

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI EMCÉČKO

Všechny stížnosti a připomínky jsou pro naši organizaci cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb, zlepšovat náš přístup, uvědomit si chyby a učit se z nich. Proto Vám stížnost ani připomínka nebude nijak na újmu, a to i kdyby se ukázala jako nedůvodná. Naopak budeme za ni rádi, jelikož můžeme znovu – novým pohledem – zhodnotit danou službu či přístup.

Kdo a na co si může stěžovat

1. Stížnost může podat klient, rodinný příslušník, zákonný zástupce nebo jakákoliv třetí osoba (např. veřejnost, OSPOD).
2. Stížnost lze podat na:
 - Chování a přístup pracovníků.
 - Prostředí a materiální podmínky.
 - Průběh a způsob poskytování služby.
 - Porušování práv klientů a jejich dětí

Formy podání stížnosti

Stížnost je možné podat jakoukoliv formou:

- **Ústně:** Každému pracovníkovi SAS RD, který o ní pořídí písemný zápis.
- **Písemně:** Poštou nebo předáním pracovníkovi RKVC Emcéčko, z.s. SAS RD, Sokolská 593, 757 01 Valašské Meziříčí
- **Elektronicky:** E-mailem info@emcecko.cz nebo datovou schránkou organizace zm9a5r5
- **Telefonicky:** 774 713 641 Bc. Pírková – vedoucí služby
776 136 413 Silvie Malíková – předsedkyně
- **Anonymně:** Vhozením do schránky důvěry umístěné na pracovišti SAS RD nebo zasláním bez uvedení jména.

Lhůty a postup vyřízení

1. **Lhůta:** Každá stížnost musí být vyřízena nejpozději **do 30 dnů** od jejího doručení. V komplexních případech může předsedkyně lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů (klient o tom musí být písemně informován).

2. Postup:

- Osoba pověřená vyřízením prošetří všechny okolnosti stížnosti.
- O výsledku a navržených nápravných opatřeních se sepíše *Zpráva o vyřízení stížnosti*.
- Odpověď musí být formulována srozumitelně s ohledem na možnosti klienta.

3. Anonymní stížnosti:

Vyřizují se stejným způsobem. Výsledek šetření a nápravná opatření se vyvěsí na veřejně přístupnou nástěnku v prostorách SAS RD po dobu 30 dnů.

Možnost odvolání

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem vyřízení, má právo se odvolat k nadřízeným a nezávislým institucím. Kontakty na tyto instituce musí být klientovi předány v písemné odpovědi:

Krajský úřad Zlínského kraje,

třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín,

Vedoucí odboru sociálních věcí

Tel: (+420) 577 043 300

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel: 950 191 111

E-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Údolní 658/39, 602 00 Brno,

Tel: (+420) 542 542 888

email: podatelna@ochrance.cz