

## Pravidla pro podávání stížnosti

- K podávání stížnosti při nespokojenosti s kvalitou poskytované služby odborného sociálního poradenství je oprávněný každý klient, s nímž byla uzavřena dohoda či kontrakt o poskytování služby sociálního odborného poradenství. Klient může pověřit podáním stížnosti i další osobu, které předal plnou moc k podání stížnosti za svoji osobu.
  - Stížnost může být podána a/ ústně, b/ písemně zápisem do knihy stížností, c/ anonymně do **schránky PODNĚTY - STÍŽNOSTI**.
  - Pracovník přijímající ústní stížnost se musí ubezpečit, že obsahu stížnosti správně porozuměl a správné znění stížnosti písemně zaznamenal.
  - Stížnost může být podána kdykoliv v provozní době Rodinné poradny.
  - Přijetím stížnosti je pověřený každý odborný pracovník Rodinné poradny a je povinen ji přijmout, zapsat datum přijetí a obsah stížnosti do Knihy evidence a vyřizování stížností. **Knihy evidence a vyřizování stížností** - je umístěna v konzultovně Rodinné poradny. O jejím umístění a způsobu vydání je klient vyrozuměn na veřejné nástěnce Rodinné poradny.
- Stížnost týkající se odborných služeb Rodinné poradny řeší vedoucí Rodinné poradny. Ten je povinen vyrozumět stěžovatele o příjmu stížnosti, stížnost prošetřit v plném rozsahu a informovat stěžovatele o výsledku prošetření stížnosti. V případě nesouhlasu stěžovatele s výsledkem řešení jeho stížnosti má tento možnost obrátit se s výhradami na statutárního zástupce a ředitele Kolpingovy rodiny Smečno, *případně na jinou nezávislou instituci, uvedenou na veřejné desce Rodinné poradny.*
  - Postupy prověřování musí být zvoleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu a byly prováděny s plným respektem k osobě stěžovatele.
  - Stížnost je vyřízena odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatření, případně s doporučením dalších možností stěžovateli při vyřizování jeho stížnosti.
  - **Postup při řešení stížnosti:** Příjemce ústní stížnosti zapíše stížnost do knihy a oznámí vedoucímu poradny její přijetí. Ten určí postup řešení stížnosti. Výsledek řešení včetně návrhu na odstranění nedostatků se sdělí písemně stěžovateli do 30 dnů od jejího přijetí a učiní zápis o výsledku vyřízení stížnosti v Knize evidence stížností. Prokáže-li se stížnost jako oprávněná a týká se přímo poradce KRS, postupuje se dále v souladu s Kázeňským řádem KRS. V případě anonymní stížnosti se výsledek šetření vyvěsí do v písemné podobě na nástěnce vedle **schránky Podněty-Stížnosti** ve lhůtě 30 dnů. V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o přešetření postupu při vyřizování stížnosti statutárního vedoucího a ředitele organizace Kolpingova rodina Smečno, předsednictvo KRS nebo popřípadě využít zákonné cesty v souladu s Občanským zákoníkem ČR.
  - Při vyřizování stížnosti je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
  - Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
  - Pravidla stížností jsou uvedena na veřejné desce Rodinné poradny a jsou součástí vnitřních pravidel Rodinné poradny.

