

Podávání, vyřizování a evidence podnětů a stížností

Klienti Rozum a Cit, z. s. si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Rozum a Cit, z. s. má pro vyřizování stížností stanovena následující vnitřní pravidla.

Co jsou podněty a stížnosti

- **Podnětem**
rozumíme sdělení klienta, kterým předává pracovníkovi své nápady ke zlepšení kvality nebo poskytování služeb Rozum a Cit, z. s.
- **Stížností**
rozumíme nespokojenost klienta s kvalitou nebo způsobem poskytování služeb Rozum a Cit, z. s.

Pracovník, který podnět či stížnost přijímá, si u Vás vždy ověří, zda z Vašeho pohledu jde o podnět nebo stížnost.

Způsob přijímání a vyřizování podnětů a stížností

1. Podání podnětu nebo stížnosti můžete učinit při osobním setkání ústně, dále telefonicky, elektronicky, dopisem, prostřednictvím schránky na podněty, připomínky a stížnosti,
2. Váš podnět či stížnost vždy zaznamenáme písemně.
3. Řešení podnětu či stížnosti se věnuje odpovědný pracovník. Stížnost vždy řeší přímý nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Pokud nebudete s řešením stížnosti spokojen/a, můžete se poté obrátit na vedoucí služby Doprovázení a poté na ředitelku organizace, případně na předsednictvo zapsaného spolku. Pokud se budete chtít obrátit na další nadřízené a nezávislé orgány, kontakty uvádíme níže.
4. Na Váš podnět či stížnost Vám vždy odpovíme písemně. Pokud ne uvedete v podnětu nebo stížnosti své jméno ani adresu, vyřízení Vaší záležitosti zveřejníme vždy na nástěnce na pracovišti, kde pracuje váš průvodce.
5. Všechny podněty a stížnosti evidujeme v písemné podobě a využíváme je ke zlepšení spolupráce s Vámi.



Lhůta pro vyřízení podnětů a stížností

Lhůta pro vyřízení Vašich podnětů a stížností je 30 dní. Pokud jste uvedl/a své jméno a adresu, je Vám odpověď ohledně vyřízení žádosti doručena na uvedenou adresu. Pokud jde o anonymní podnět, např. ze *Schránky na podněty a stížnosti* a není uveden žádný kontakt na Vás, odpověď vyvěsíme na nástěnce u *Schránky* do 15 pracovních dnů a zůstane zde vyvěšena jeden kalendářní měsíc od vyvěšení.

Možnost zastupování

Podnět či stížnost nemusíte podávat osobně, **možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce**, který Vás bude při podání i vyřizování stížnosti zastupovat.

Nespokojenost s vyřízením podnětů a stížností

Pokud nejste spokojen/a s řešením Vašeho podnětu nebo stížnosti v naší organizaci, můžete se obrátit na tyto nadřízené a nezávislé orgány:

Kontakt na nadřízené orgány:

1. Krajský úřad Středočeského kraje
Zborovská 11, 150 21 Praha 5, tel.: 257 280 111
2. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)
Na Poříčném právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111

Kontakt na nezávislé orgány:

1. Veřejný ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 777
2. Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha - Smíchov, tel.: 257 221 142

Tato pravidla jsou přílohou každé Dohody o výkonu pěstounské péče, která je uzavřena mezi klientem a Rozum a Cit, z. s. a také klienti dalších projektů a služeb Rozum a Cit, z. s. jsou s nimi seznámeni.

