



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Iskérka o.p.s.

ZÁKLADNÍ POJMY:

Podnět – doporučení ke zlepšení kvality služby (co by se mělo zlepšit a jak)

Stížnost – vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytnuté služby (poskytnutou službu nebo její část vnímal uživatel jako nedostačující, nevyhovující přístup pracovníka apod.)

1. Podávání stížností a způsob jejich vyřizování

Všichni klienti a spolupracující osoby včetně veřejnosti mají možnost podávat stížnosti, připomínky a náměty k realizaci služby. Ty jsou zaznamenány v knize stížností dle evidenčního čísla. Stížnost může být podána i anonymně, zprostředkovaně jinou osobou či rodinným příslušníkem. Při anonymním podání má klient možnost zvolit osobu, která má být následně o řešení situace vyrozuměna.

Podání stížnosti není důvodem pro ukončení služby ani nevede k diskriminujícímu jednání ze strany organizace. Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva klienta.

1.1 Forma podání

Písemná:

- email - info@iskerka.cz
- poštou - Iskérka o.p.s., Chodská 534, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm,
- osobně - k rukám ředitelky v kanceláři organizace,
- podání stížnosti do Schránky důvěry - je umístěna v sídle poskytovatele vpravo za hlavními dveřmi.

Ústní

Řediteli v kanceláři organizace. Telefonická stížnost je považována za stížnost ústní.

1.2 Postup při vyřizování stížností

Stížnosti jsou projednávány v nejbližším možném termínu, nejpozději však do uplynutí jednoho kalendářního měsíce od převzetí stížnosti ředitelem.

Stěžovatel, příp. zástupce klienta je písemně informován o vyřízení stížnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen s řešením své stížnosti, může podat stížnost na postup při vyřizování stížnosti, a to písemně. Nejdříve se obrací na Správní radu Iskérka o.p.s. (Chodská 534, 756 61 Rožnov p. R.).

Dále se může obrátit na Krajský úřad Zlínského kraje, odbor soc. věcí, tř. Tomáše Bati 21, 761 90, Zlín, e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz; Veřejný ochránce práv (kancelář ombudsmana), Údolní 36, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz; [Veřejný ochránce práv | Ombudsman](#).