



## Pravidla pro podání a vyřizování stížností

Uživatelé mohou podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, a to ústní nebo písemnou formou.

Stížnost může podat uživatel přímo nebo si může zvolit zástupce, tj. jinou osobu, kterou považuje k podání a vyřízení stížnosti za vhodnou.

**Stížností** je v tomto předpisu označována nespokojenost, která vyžaduje odezvu, případně písemné řešení a týká se závažného porušování práv uživatelů.

**Připomínkou** je označován drobný podnět nebo příspěvek uživatele vedoucí ke zlepšení kvality poskytované služby a netýká se závažného porušování práv uživatelů.

**Stížnosti** přijímají pracovníci NZDM a vedoucí služby.

1. Ústní stížnosti projedná a se stěžovatelem (případně zvoleným zástupcem) vyřídí vedoucí služby ihned. O výsledku projednání ústní stížnosti provede zápis v sešitě nazvaném evidence stížností.

Ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned je sepsán záznam, který je stěžovateli předložen k podpisu. Tato stížnost se dále považuje za písemnou a nakládá se s ní podle bodu č. 2.

2. Písemnou stížnost zapíše vedoucí služby do evidence stížností a předá k vyřízení řediteli organizace. Ředitel zapíše písemnou stížnost do centrální evidence stížností, prošetří písemnou stížnost, vyžaduje-li to vyřízení stížnosti, je vyslyšen stěžovatel i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O takovém jednání je sepsán záznam, který je založen do centrální evidence stížností, kopie je uložena do spisu, pokud je stěžovatelem uživatel. Vedoucí služby je vždy informován o výsledku vyřízení stížnosti.

3. Písemná stížnost je vyřízena do 30 dnů ode dne doručení, příp. sepsání záznamu o stížnosti.

4. Uživatelé, příp. zvolení zástupci mají možnost podat stížnost řediteli organizace přímo, pro jejich vyřizování platí postup uvedený v bodech 2. a 3.

5. Jestliže osoba, která stížnost podala, není s jejím vyřízením spokojená, může se obrátit se žádostí o přešetření výsledku stížnosti u:
6. zřizovatele, Město Žďár nad Sázavou, příp. na sociální odbor městského úřadu Města Žďár n. S. (tel. 566 688 111, adresa: Žižkova 227/1, 591 31 Žďár nad Sázavou),
7. Krajský úřad-sociální odbor (tel. 564 602 111, adresa: Žižkova 1882/57, 58601 Jihlava),
8. na Veřejného ochránce práv – kancelář ombudsmana (tel. 542 542 111, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno), nebo
9. na Český Helsinský výbor (tel. 257 221 141, adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5).
10. Uživatelé mohou podat stížnost také přímo subjektům uvedeným v bodě 5.
11. Pro podání anonymních stížností a pro podání návrhů, nápadů a připomínek ke kvalitě nebo způsobu poskytování služeb, je v prostorách NZDM zřízena schránka. Obsah této schránky kontroluje pověřený vedoucí zařízení, popřípadě pověřený pracovník za přítomnosti klienty zvoleného zástupce vždy v pátek.
12. Řešení anonymní stížnosti bude zaznamenáno v knize stížností, která je na požádání přístupná uživatelům služby.
13. S pravidly pro podávání stížností jsou uživatelé seznámeni při zahájení služby, pravidla jsou přílohou Vnitřního řádu. Zkrácená forma pravidel je vyvěšena na nástěnce.

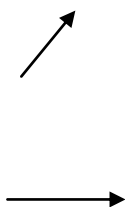
Pokud se stížnosti zásadním způsobem dotýkají kvality poskytované služby, vedoucí služby nebo ředitel organizace stanoví taková opatření k nápravě, která odstraní důvody k dalším stížnostem. Tím je zaručeno, že stížnost může pozitivním způsobem ovlivnit kvalitu poskytované služby.



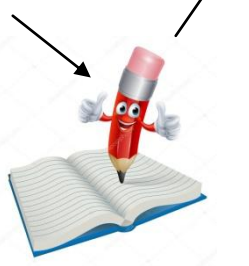
Řekni to kamarádovi/ dospělci!



Něco se Ti nelíbí?



Nakresli to!



Napiš to!



My to budeme řešit



Bude to zase OK