

## 7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### OBECNÉ ZÁSADY

- Klienti služby mají právo podat stížnost na kvalitu poskytované služby.
- Stížnost může podat zájemce o služby, uživatel, jeho blízcí, veřejnost či spolupracující organizace.
- Klient má možnost si pro svou stížnost zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- Stížnost může být podána ústně či písemně.
- Proces podávání stížností administruje vedoucí sociální pracovník, za obsahové vyřízení stížnosti zodpovídá vedoucí odborného týmu.
- Osoba podávající stížnost obdrží odpověď na vyřízení stížnosti do **30 dnů** ode dne podání stížnosti. Vedoucí sociální pracovník zajistí podání písemné zprávy osobě o vyřízení stížnosti a případné nápravě. Zároveň stížnost a její vyřízení eviduje ve složce **Evidence stížností**. Složka se nachází v kanceláři vedoucího sociálního pracovníka.
- Koordinátor služby každý pracovní den kontroluje emailovou (poradna@nomiahk.cz) i fyzickou schránku služby (tř. Edvarda Beneše 575, 500 12 Hradec Králové) a případnou stížnost předává neprodleně vedoucímu sociálnímu pracovníkovi. Stejně tak je kontrolována i poštovní schránka provozovny na Ulrichově náměstí 762, 500 02, Hradec Králové a schránka provozovny na třídě Československé armády 287. Vedoucí sociální pracovník kontroluje **Knihu přání a stížností** 1x za týden.

### Ústní podání stížnosti

- Stížnost může být podána kterémukoliv pracovníkovi služby, který dále tuto stížnost postoupí neprodleně vedoucímu sociálnímu pracovníkovi maximálně však do **7 kalendářních dnů**.
- Pracovník je povinen stížnost s respektem k osobě podávající stížnost přijmout a vyplnit formulář **Záznam o ústní stížnosti** (Příloha 21), při formulaci stížnosti dbá přesného jazyka osoby, která formulaci stížnosti stvrdí svým podpisem.
- Vedoucí sociální pracovník je povinen předat vyjádření ke stížnosti **do 14 dnů** od předání **Záznamu o ústní stížnosti** (Příloha 21).

### Písemné podání stížnosti

- **Písemná stížnost by měla obsahovat následující body:**
  - Jméno osoby či přezdívka podávající stížnost a kontakt (korespondenční adresa, emailová adresa, datová schránka,...), kam si přeje obdržet vyřízení stížnosti.
  - Formulace stížnosti a její odůvodnění.
  - Navrhnutá řešení nápravy.
  - Podpis osob, které stížnost podávají.

- **Stížnost může být podána:**
  - elektronicky na e-mail: [poradna@nomiahk.cz](mailto:poradna@nomiahk.cz),
  - vhozením do poštovních schránek provozoven (Edvarda Beneše 575, 500 12, HK nebo Ulrichovo náměstí 762, 500 02, HK nebo Československé armády 287, 500 03, HK) či zasláním poštou na adresu provozoven
  - napsáním do **Knihy přání a stížností**, která se nachází ve stolku v čekárně velké herny provozovny na třídě Edvarda Beneše 575.

### **Anonymní podání stížnosti**

- Stížnost může být podána anonymně.
- **Stížnost by měla obsahovat následující body:**
  - Formulace stížnosti a její odůvodnění.
  - Navrhnutá řešení nápravy.
- **Anonymní stížnost lze podat:**
  - vhozením do poštovních schránek provozoven (Edvarda Beneše 575, 500 12, HK nebo Ulrichovo náměstí 762, 500 02, HK nebo Československé armády 287, 500 03, HK) či zasláním poštou na adresu provozoven
  - napsáním do **Knihy přání a stížností**, která se nachází ve stolku v čekárně velké herny provozovny na třídě Edvarda Beneše 575.
  - Odpověď na anonymní stížnost bude vyřízena do **30 dnů** od podání stížnosti. Vyřízení stížnosti bude k dispozici dle místa podání stížnosti - bude napsáno v **Knize přání a stížností**, bude vyvěšeno v prostorách výlohy provozovny Edvarda Beneše 575, či vyvěšeno na dveřích provozovny na Ulrichově náměstí nebo Československé armády. V případě vyvěšení stížnosti bude k dispozici následující kalendářní měsíc.

### **Možnost odvolání**

- Každá osoba, která podala stížnost, a s výsledkem vyřízení stížnosti není spokojená, má právo se odvolat.
- Odvolání probíhá písemnou formou.
- Odvolání může být zasláno přímo Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje či na korespondenční adresu provozoven služby, viz výše, a NOMIA, z.ú. jej předá na adresu: Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Vedoucí Odboru sociálních věcí, Regiocentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové.
- Odvolání by mělo obsahovat tyto náležitosti:
  - Jméno a korespondenční adresa odvolávající se osoby.
  - Obsah zaslání stížnosti.
  - Výsledek vyřízení stížnosti a odůvodnění nespokojenosti s vyřízením stížnosti.
  - Důvod odvolání.
  - Návrh změny.