

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

### OBEČNÉ 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. 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) 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) 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. 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 zaslané stížnosti.
  - Výsledek vyřízení stížnosti a odůvodnění nespokojenosti s vyřízením stížnosti.
  - Důvod odvolání.
  - Návrh změny.