



## PRAVIDLA PRO PODÁNÍ A REŠENÍ STÍŽNOSTÍ

### 1. Ústní podání

Uživatel/stěžovatel se dostaví za jakýmkoliv pověřeným pracovníkem KŘIŽOVATKA handicap centra. Pověřený pracovník uživatele/stěžovatele vyslechne a sepiše s ním zápis stížnosti, který oba podepíší. Výsledek stížnosti uživatel/stěžovatel obdrží osobně.

### 2. Písemné podání

Uživatel/stěžovatel sepiše stížnost na příslušný formulář, který se nachází na nástěnce v kanceláři sociálního pracovníka. Proti podpisu ho předá jakémukoliv pověřenému pracovníkovi KŘIŽOVATKA handicap centra. Výsledek stížnosti uživatel/stěžovatel obdrží osobně.

### 3. Poštou nebo e-mailem

Uživatel/stěžovatel sepiše stížnost na příslušný formulář KŘIŽOVATKA handicap centra či na obyčejný papír a zašle na výše uvedené adresy. Výsledek stížnosti uživatel/stěžovatel obdrží osobně.

### 4. Anonymní podání

Uživatel/stěžovatel má právo vhodit stížnost do schránky, která je umístěna na viditelném místě. Schránka je vybírána 1x týdně sociálním pracovníkem. Výsledek stížnosti je vyvěšen na nástěnce v kanceláři sociálního pracovníka.

### 5. Formulace

Při formulování stížnosti má uživatel/stěžovatel právo požádat jakéhokoliv pověřeného pracovníka KŘIŽOVATKA handicap centra o pomoc.

### 6. Lhůta

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. V odůvodněných případech může být i delší.

### 7. Evidence

Stížnosti jsou vyřizovány písemně. Jak stížnost, tak vyřízení stížnosti jsou evidovány v Evidenci stížností.

### 8. Informace

O pravidlech při podávání stížností jsou uživatelé/stěžovatelé informováni při podpisu Smlouvy o poskytování sociálních služeb.

### 9. Zastoupení

Uživatel/stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při sepisování/podávání/vyřizování stížnosti zastupovat.

### 10. Vyřízení

Pokud stížnost není podle uživatele/stěžovatele vyřízena uspokojivě, má právo se obrátit na správní radu KŘIŽOVATKA handicap centra (kontakty jsou na webových stránkách).