

## **POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ INTERVENČNÍHO CENTRA**

(dále jen IC)

1. Klient IC může vyjádřit svou nespokojenost se způsobem nebo kvalitou poskytnuté služby. K podání a vyřizování své stížnosti si klient může zvolit zástupce (např. příbuzného nebo instituci).
2. Svou nespokojenost může klient vyjádřit ústně svému poradci (řeší se v rámci jejich společné dohody, v rámci poradenského procesu, včetně zadokumentování ve spisu klienta).
3. Klient může vyjádřit svou nespokojenost ústně vedoucímu pracoviště nebo řediteli organizace a může vyjádřit svá očekávání možného řešení. Řešení stížnosti může proběhnout ústní formou a dohodou o dalším postupu (vše je zadokumentováno ve spisu klienta), stížnost řeší vedoucí pracovník s dotyčným poradcem osobně, případně vzájemnou konfrontací se stěžovatelem.
4. Stížnost klienta může být podána písemnou formou a předána osobně kterémukoli pracovníkovi IC (pracovník na kopii potvrdí klientovi její převzetí) nebo poštou na adresu IC, případně vhozením do schránky organizace umístěné v čekárně. Může být zaslána i prostřednictvím e-mailové pošty. Písemná stížnost musí obsahovat: datum, předmět stížnosti, jméno, příjmení, adresu a podpis stěžovatele.
5. Stížnost může být podána také anonymně vhozením do poštovní schránky organizace. Takový stěžovatel nedostane odpověď, ale vedení IC se stížnostmi bude zabývat.
6. Lhůta na vyřízení písemné stížnosti je 30 dnů od jejího převzetí nebo doručení. Písemné stížnosti zpravidla řeší ředitel Poradenského a krizového centra, p. o. – Mgr. Marek Mikláš, MBA.
7. Na základě naléhavosti potřeby klienta ředitel může doporučit jiného poradce, pokud je k dispozici v rámci organizace, nebo mu předá kontakt na odborníka jiné obdobné organizace.
8. Pokud není klient spokojen s výsledkem nebo postupem řešení jeho stížnosti, může se obrátit se stížností na zřizovatele organizace – Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín. Také se klient může obrátit na Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.
9. K řešení stížnosti na odborný postup pracovníka IC, který je členem Asociace pracovníků intervenčních center ČR, může být přizván její zástupce ([www.domaci-nasili.cz](http://www.domaci-nasili.cz)).
10. Veškeré stížnosti a způsoby jejich řešení jsou evidovány v chronologickém pořadí u ředitele organizace a všichni pracovníci jsou o tom informováni.
11. Klient může rovněž vyjádřit svá přání a doporučení pro zlepšení služeb IC, může také vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou vhozením vyplněného anketního lístku do schránky umístěné v čekárně centra.

Aktualizace: 3. 1. 2023