

## **POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PORADENSKÉHO CENTRA**

(dále jen centrum)

1. Klient centra 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 centra 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 centra (pracovník na kopii potvrdí klientovi její převzetí) nebo poštou na adresu centra, případně vhozením do schránky centra umístěné v čekárně. Může být zaslána i prostřednictvím e-mailové pošty. Písemná stížnost musí obsahovat: datum, předmět stížnosti, jméno, příjmení, adresa a podpis stěžovatele.
5. Stížnost může být podána také anonymně vhozením do poštovní schránky centra. Takový stěžovatel nedostane odpověď, ale vedení centra se stížností 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 centra 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 stížností, 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 centra, který je členem Asociace manželských a rodinných poradců ČR, může být přizván zástupce této organizace ([www.amrp.cz](http://www.amrp.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 centra, může také vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou vhozením vyplněného anketního lístku do schránky umístěné v čekárně centra.

Datum aktualizace: 3. 1. 2023