

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PORADENSKÉHO CENTRA

(dále jen centrum)

1. Uživatel centra může vyjádřit svou nespokojenost se způsobem nebo kvalitou poskytnuté služby. K podání a vyřizování své stížnosti si uživatel může zvolit zástupce (např. příbuzného nebo instituci).
2. Svou nespokojenost může uživatel vyjádřit ústně pracovníkovi (řeší se v rámci jejich společné dohody, v rámci poradenského procesu, včetně zadokumentování ve spisu uživatele).
3. Uživatel 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 uživatele), stížnost řeší vedoucí pracovník s dotyčným pracovníkem osobně, případně vzájemnou konfrontací se stěžovatelem. Lhůta pro vyřízení ústní stížnosti je nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti.
4. Stížnost uživatele může být podána písemnou formou a předána osobně kterémukoli pracovníkovi centra (pracovník na kopii potvrdí uživateli 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 uživatele ředitel centra může doporučit jiného pracovníka, pokud je k dispozici v rámci organizace, nebo mu předá kontakt na odborníka jiné obdobné organizace.
8. Pokud není uživatel 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 uživatel 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).
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: 30. 11. 2023