

Řád řešení stížností klientů-zkrácená forma

(úplný řád je k dispozici na www.centrumjana.cz)

Stížnosti, připomínky a podněty mohou podávat všichni zúčastnění, tj. zejména klientky služby. Dále mohou stížnosti podávat např. rodinní příslušníci nebo přátelé klientek, pracovníci apod.

Stížnost můžete podat

- a) **ústně** (osobně nebo telefonicky), pracovník ji ihned zapíše do Knihy stížností
- b) **písemně předat pracovníkovi** služby
- c) **poštou nebo e-mailem** (na poštovní adresu: Centrum JANA, U Nemocnice 148, 344 01 Domažlice nebo na adresu elektronickou: centrum.jana@centrum.cz)
- d) **anonymně** v písemné podobě vhodit do schránky na stížnosti

Kontakty na osoby, na které je možno se obracet se stížností

Pokud se stížnost vztahuje k průběhu služby, vyřizuje ji sociální pracovník, jemuž byla stížnost přednesena. **Můžete svou stížnost přednést kterémukoliv z pracovníků organizace.** Pracovník musí vyhodnotit závažnost stížnosti a možnosti řešení. Vždy se pokusí s Vámi stížnost vyřídit ihned namíste.

Pokud **stížnost** směřujete **proti pracovníkům** realizující služby, vyřizuje ji předsedkyně o.s. NEW. (tel.: 379 778 222, 605 255 385, adresa: U Nemocnice 148, 344 01 Domažlice, e-mail: centrum.jana@centrum.cz)

Řešení stížnosti

Centrum JANA je povinno na každou stížnost reagovat. Pokud stížnost není vyřízena k Vaší spokojenosti ihned po přednesení, je postoupena týmu a projednávána na poradě. Předsedkyně Rady sdružení Vám pak přednese návrh řešení, na němž se shodl celý tým.

Lhůta pro vyřízení Vaší stížnosti je 30 dnů od přijetí stížnosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě anonymního podání stížnosti je písemné zdůvodnění uloženo v Knize stížností a zveřejněno na webových stránkách organizace (www.centrumjana.cz) a na nástěnce v prostorách poradny.

Zástupce Centra JANA Vás informuje, případně Vašeho zástupce, **o řešení stížnosti formou dopisu.** Když se nepodaří jakýmkoliv způsobem předat odpověď na stížnost do jednoho měsíce, vyvěsí pracovníci Centra JANA stížnost i s odpovědí po dobu 30ti dnů na nástěnce v poradně v Domažlicích a na webových stránkách organizace.

Tým se zabývá stížnostmi ve schránce umístěné ve svých prostorách (schránka na stížnosti). Schránku vybírá jednou týdně pověřený pracovník s alespoň jedním přihlížejícím.

Máte právo: být informována o průběhu vyřizování své stížnosti, právo na srozumitelné vysvětlení navrhaných řešení a na jejich odmítnutí, právo stěžovat si v případě své nespokojenosti s procesem vyřizování své stížnosti. V neposlední řadě máte právo na odvolání – v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na Radu sdružení o.s. NEW nebo na další nezávislé instituce:

Veřejný ochránce lidských práv

JUDr. Pavel Varvařovský
Údolní 39,
602 00 Brno 2
podatelna@ochrance.cz
tel: 542 542 888

Český helsinský výbor

Štefánkova 21
150 00 Praha 5
www.helcom.cz

Rada sdružení o.s. NEW

U Nemocnice 148
344 01 Domažlice
centrum.jana@centrum.cz
mob.: 605 255 385, 724 027 951
tel.: 379 778 222