

## POSTUP PRO PODÁNÍ PODNĚTU NEBO STÍŽNOSTI

Váš názor vnímáme jako podnět ke zlepšení naší práce či zlepšení poskytované služby.

---

### **CO JE PODNĚT?**

Podnět je doporučení ke zlepšení našich činností a služeb nebo informace, která může být užitečná pro zlepšení naší práce.

### **CO JE STÍŽNOST?**

Stížnost je vyjádření jakékoliv nespokojenosti nebo nesouhlasu s kvalitou naší práce (např. s průběhem spolupráce, s jednáním klíčového pracovníka apod.).

### **KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?**

Stížnost může podat klient, zájemce o spolupráci nebo jakákoliv fyzická či právnická osoba, které se činnosti organizace DO HNÍZDA z.s. dotýkají. Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.

### **JAKÝM ZPŮSOBEM MŮŽETE PODNĚT NEBO STÍŽNOST PODAT?**

- **osobně:** kterémukoliv pracovníkovi v kanceláři nebo při kontaktu v terénu

- **telefonicky:** kterémukoliv pracovníkovi

- **písemně:** **osobním doručením** přímo do kanceláře organizace

**poštovně** – zasláním na adresu kanceláře organizace

**vhozením do schránky** – poštovní schránka je u vstupu do objektu, Schránka pro podněty a stížnosti je umístěná na nástěnce před kanceláří

**elektronicky** – na emailovou adresu [info@pestouni-dohnizda.cz](mailto:info@pestouni-dohnizda.cz) nebo datovou schránkou – ID datové schránky: 2ckecum

Pro sepsání podnětu nebo stížnosti můžete také využít k tomuto určený formulář, který je k dispozici na webových stránkách organizace.

### **CO SE DĚJE DÁLE S PODNĚTEM?**

Podnětem se obratem zabývá pracovník, který jej obdržel. Informuje předsedkyni spolku. Pokud vyzvedne stížnost předsedkyně, informuje místopředsedkyni. Všechny podněty jsou evidovány a v co nejkratší lhůtě vyřízeny.

### **CO SE DĚJE DÁLE SE STÍŽNOSTÍ?**

Stížnost může přijmout jakýkoliv pracovník organizace a ten ji bez prodlení předá předsedkyni spolku, která stížnost prošetří v celém rozsahu. Lhůta na vyřízení stížnosti je max. 30 dnů ode dne obdržení stížnosti. Lhůta může být z vážných důvodů prodloužená, klient je o tomto informován a je mu sdělen následný postup.

### **ODPOVĚĎ NA STÍŽNOST**

Výsledek řešení stížnosti je zpracován písemně a bude stěžovateli předán osobně nebo doručený poštovně na uvedenou adresu.

V případě, že anonymní stížnost nepodává dostatek konkrétních údajů k zahájení šetření, může odpovědná osoba rozhodnout, že stížnost nebude prošetřována. V Evidenci podnětů a stížností je o tomto učiněn vysvětlující zápis. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšená na nástěnce v místě kanceláře organizace po dobu 30 dní od jejího vyřízení.

### **CO MŮŽETE DĚLAT, POKUD NEJSTE S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SPOKOJENI?**

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, máte právo se obrátit na nadřízené orgány nebo nezávislé instituce které jsou uvedené v odpovědi na stížnost:

Krajský úřad Jihočeského kraje, U Stadionu 1, 370 01 České Budějovice

Tel: +420 386 720 600

e-mail: [posta@kraj-jihocesky.cz](mailto:posta@kraj-jihocesky.cz)

Veřejný ochránce práv – ombudsman, Údolní 39, Brno, 602 00

tel.: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01

tel.: 221 921 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

