**Postup podávání stížností na kvalitu poskytované služby v Občanské poradně Havlíčkův Brod a způsob jejich vyřízení**

Uživatelé služby OP HB si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Stížnost je možné podat ústně (do protokolu, u kteréhokoliv pracovníka poradny, který obsah stížnosti zaznamená do Protokolu o podané stížnosti), nebo písemně – prostřednictvím poštovní schránky (dopisem), e-mailem nebo zápisem do Knihy přání a stížností.

**Stížnost lze podat anonymně.** V tomto případě stěžovatel písemnou stížnost vloží do schránky umístěné v čekárně nebo učiní v **„Knize přání a stížností“**, která je v prostorách čekárny. Schránka a Kniha přání a stížností jsou 1x týdně kontrolovány.

**Stížnosti jsou vyřizovány písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů.**

**Pro celý proces vyřizování stížnosti si uživatel může zvolit svého zástupce.**

**Se stížností se lze obrátit hierarchicky na níže uvedená místa, tj. nejdříve na vedoucího poradny a v případě, že je uživatel s vyjádřením vedoucího nespokojen, může se obrátit na ředitele OCH atd.**

Uživatelé se mohou se stížností obrátit na:

**- na vedoucího OP**

Boženy Němcové 188, 580 01 Havlíčkův Brod

Vendula Prokšová, DiS., tel.: 777 736 048

**- na ředitelku Oblastní charity Havlíčkův Brod**:

Boženy Němcové 188, 580 01 Havlíčkův Brod

tel.: 777 736 060,

či zástupkyni ředitelky Oblastní charity Havlíčkův Brod:

tel.: 731 604 768

K osobnímu rozhovoru je třeba se telefonicky, písemně nebo osobně objednat.

- **na arbitrážní komisi Asociace občanských poraden:**

Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3, tel.: 284 019 142

**- na ředitele Diecézní charity Hradec Králové:**

Velké náměstí 37/46, 500 01 Hradec Králové

tel.: 495 063 135

**- na Krajský úřad Jihlava**-**vedoucí odboru sociálních věcí:**

Žižkova 57, 586 01 Jihlava

tel.: 564 602 819

**- na Veřejného ochránce práv:**

Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888

**Postup při vyřízení stížnosti vedoucí poradny:**

Vedoucí poradny je povinna reagovat na každou stížnost.

Osobní – ústní stížnost je ústně projednána se všemi zúčastněnými stranami, jednání probíhá odděleně, aby byla zajištěna důvěrnost pro uživatele, o jednání se vede zápis, který všichni podepíší. V případě zájmu všech zúčastněných probíhá projednávání stížnosti společně. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Tento výstup je sdělen stěžovateli a je písemně zaznamenán – je sepsán Protokol o podané stížnosti. Stěžovatel má právo vyžádat si kopii písemného záznamu.

K písemné stížnosti (zaznamenané v Knize přání a stížností, prostřednictvím poštovní schránky, zaslané e-mailem, či poštou) se vedoucí písemně vyjádří – sdělí stěžovateli kroky, které byly učiněny při řešení stížnosti, a závěr, který byl učiněn. Dále může odpověď obsahovat omluvu, pokud se prokáže oprávněnost stížnosti a případně návrh dalšího postupu ohledně nápravy. Odpověď obsahuje také informaci o dalším postupu v případě, že stěžovatel nebude spokojen s vyřízením své stížnosti.

U stížnosti uvedené v Knize přání a stížností se vedoucí poradny vyjádří písemně zápisem do Knihy přání a stížností. Uživatel se tak může s výsledkem vyřízení stížnosti seznámit nahlédnutím do Knihy přání a stížností.

U stížnosti vhozené do poštovní schránky či zaslané poštou je písemné vyjádření ke stížnosti zasláno poštou, pokud na sebe stěžovatel uvede kontaktní údaje. Pokud je stížnost anonymní, bude písemné vyjádření předáno osobně na požádání v poradně.

U stížnosti zaslané e-mailem je stěžovateli stejnou cestou odpovězeno – je mu zaslán e-mail s vyjádřením ke stížnosti na e-mailovou adresu, ze které byla stížnost doručena.