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

Klienti OP HB si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnost **lze podat do 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost je možné podat **ústně** (do protokolu, u kteréhokoliv poradce, 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 zápis v **„Knize přání a stížností“**, která je k dispozici na vyžádání. Schránka v čekárně je 1x týdně kontrolována.

**Stížnosti jsou vyřizovány písemně** bez zbytečného odkladu, **nejpozději ve lhůtě 30 kalendářní dnů.** Pokud by z nějakého důvodu nemohla v této lhůtě být vyřízena**, může být prodloužena až o dalších 30 kalendářních dnů,** stěžovatel o tomto **musí být vyrozuměn a musí mu být sdělen důvod** prodloužení lhůty**.**

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

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

Stěžovatelé se mohou se stížností obrátit na:

**- na vedoucí OP**

Vendulu Prokšovou, DiS., tel.: 777 736 048, proksova.vendula@charitahb.cz

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

Ing. Veroniku Vašíčkovou, tel.: 731 604 768, vasickova.veronika@charitahb.cz, Bělohradská 1128, 580 01 Havlíčkův Brod

či zástupkyni ředitelky Oblastní charity Havlíčkův Brod:

Věru Kratochvílovou, DiS., tel.: 777 630 447, kratochvilova.vera@charitahb.cz, Bělohradská 1128, 580 01 Havlíčkův Brod

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 Kraje Vysočina:**

Žižkova 57, 586 01 Jihlava, tel.: 564 602 819

**- na Ministerstvo práce a sociálních věcí:**

 Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha, Nové Město, tel.: 950 191 111, posta@mpsv.cz. Na ministerstvo se může stěžovatel obrátit i s žádostí o prověření vyřízení stížnosti nebo pokud stížnost není vyřízena ve stanovené lhůtě.

**- na Veřejného ochránce práv:**

Údolní 658/39, 602 00 Brno- město, tel.: 542 542 111, podatelna@ochrance.cz

Povinnosti v souvislosti s podáváním a vyřízením stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou stanoveny zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (§ 99a a § 99b) a vyhláškou č. 505/2006 Sb.

**Postup při vyřízení stížnosti vedoucím poradny:**

Vedoucí poradny je povinen reagovat na každou stížnost.

Osobní – ústní stížnost je ústně projednána se všemi zúčastněnými stranami, jednání probíhá odděleně, aby byla zajištěna důvěrnost pro stěžovatele, 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, který obsahuje i záznam z osobního projednání a výsledek projednání. 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. Stěžovatel se tak může s výsledkem vyřízení stížnosti seznámit nahlédnutím do Knihy přání a stížností, pokud nepožádá o jiný způsob vyrozumění.

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. Anonymní stěžovatel může ve stížnosti uvést kontaktní údaje, na které mu bude zasláno vyrozumění o vyřízení stížnosti, nemusí přitom jít o jeho údaje (např. jméno a adresu někoho, kdo mu zaslané vyjádření předá).

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.