1. **Úvod**

Každý má právo podat stížnost na fungování organizace, ať už se jedná o klienta organizace, dítěte v PP, či účastníka vzdělancích činností organizace, nebo zaměstnance spolupracujících organizací, OSPOD atd. Cílem je zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem zaměstnance Poradenského centra.

1. **Druhy stížností**

Rozeznáváme dva druhy stížností:

**Stížnos**t – jedná se o konkrétní nespokojenost klienta, či jiné osoby specifikované v bodě 1 s kvalitou doprovázení a poskytovaných činností ze strany Poradenského centra.

**Podnět** – jedná se o sdělení klienta, kterým předává zaměstnanci Poradenského centra informaci k prošetření vnitřních postupů Poradenského centra, či předává své návrhy ke zlepšení kvality nebo poskytování odborných činností organizace.

1. **Forma podání stížnosti a podnětu**

Podnět nebo stížnost mohou klienti podat kdykoliv, jmenovitě či anonymně. Mohou využít více způsobů:

1. **Ústně** (osobně či telefonicky) doprovázejícímu pracovníkovi nebo jinému pracovníkovi Poradenského centra, se kterým je ve styku, který stížnost zapíše do písemné podoby.

2. **E-mailem** na adresu svého doprovázejícího pracovníka nebo na adresu svadlenkova@klubickostesti.cz, resp. jandusova@klubickostesti.cz

3. **Písemně** jakoukoliv formou na adresu příslušného pracoviště, pod které klient spadá (kontakty jsou uvedeny na webových stránkách www.klubickostesti.cz), osobně či prostřednictvím *Schránky na podněty a stížnosti*.

4. **Datovou schránkou**: stěžovatel zašle stížnost/podnět do datové schránky organizace: **est5syy**

1. **Postup pro podání stížností/podnětu**

Stěžovatel podá stížnost určeným způsobem (viz kap. 3) a do 30 dnů od podání stížnosti je stížnost vyřízena a odeslána podle toho, na koho je směřována. Viz způsob odpovědí na stížnost, pokud směřuje:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stížnost na:  | Lhůta | Vyřizuje |
| Klíčového pracovníka  | Max. 30 | Výkonná ředitelka  |
| Výkonnou ředitelku | Max. 30 | KÚSK |

1. **Stížnost stěžovatele na způsob vyřízení stížností**

Stěžovatel je v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti odkázán na :

* Krajský úřad Středočeského kraje (KÚSK), Zborovská 11, Praha 5, 150 21 prostřednictvím Poradenského centra

1. **Evidence stížností**

Stížnosti jsou samostatně evidovány ředitelkou organizace v samostatné evidenci stížností.

V případě, že stížnost bude směrována na výkonného ředitele Poradenského centra, bude postoupena nadřízenému orgánu tj. Krajskému úřadu Středočeského kraje.

1. **Způsob vyřízení anonymní stížnosti**

Anonymní stížnost bude vyřízena tak, že její obsah bude prošetřen s dotyčným pracovníkem, či bude zjišťováno ředitelkou organizace, jakým způsobem došlo k určitému pochybení
a odpověď bude vyvěšena na nástěnce v sídle organizace a kopie odpovědi bude založena v evidenci stížností.