



# MEZI BŘEHY

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### Stížnost

je chápána jako projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s kvalitou, rozsahem nebo způsobem poskytování odborného sociálního poradenství. Organizace Důstojný odchod z.ú. vnímá stížnosti jako podnět pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

### Kdo může podat stížnost:

Stížnost může podat kdokoliv:

- klient služby,
- rodinný příslušník nebo blízká osoba klienta,
- kterýkoliv občan či instituce.

Stěžovatel má právo zvolit si zástupce, který ho bude v řízení o stížnosti zastupovat.

### Formy a místa podání stížnosti:

Stížnost lze podat kterémukoliv pracovníkovi, primárně však sociální pracovníci (vedoucí služby) nebo ředitelce organizace.

- **Osobně:** V sídle organizace na adrese Mostníkovská 304/1, 266 01 Beroun 3. Provozní doba: pondělí až pátek 08:00–12:00 (v jiné dny po předchozí telefonické domluvě).
- **Telefonicky:** V pracovní dny na čísle 602 762 209 (sociální pracovníce) nebo 722 510 353 (ředitelka organizace).
- **Písemně poštou:** Na adresu: Důstojný odchod z.ú., Politických vězňů 40, 266 01 Beroun.
- **Elektronicky:** e-mailem na adresu: [info@dustojnyodchod.cz](mailto:info@dustojnyodchod.cz)
- **Anonymně:** Vhozením do označené schránky na stížnosti umístěné v budově organizace.

### Postup při řešení stížnosti:

- **Přijetí a zápis:** Pracovník, který stížnost přijal, ji neprodleně zaznamená do „Knihy stížností“ nebo na standardizovaný formulář.
- **Potvrzení:** Stěžovatel je informován o přijetí a zahájení řešení stížnosti do **2 pracovních dnů** od jejího podání.
- **Lhůta pro vyřízení:** Každá stížnost musí být vyřízena nejpozději do **30 kalendářních dnů**.
- **Způsob vyřízení:** Odpovědný pracovník (vedoucí služby nebo ředitelka) prošetří skutečnosti uvedené ve stížnosti. O výsledku a přijatých nápravných opatřeních je stěžovatel informován písemně.
- **Anonymní stížnosti:** Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na veřejně přístupné informační nástěnce v sídle organizace po dobu 15 dnů.





# MEZI BŘEHY

## Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

### MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Správní rada Důstojný odchod, z.ú. Politických vězňů 40, 266 01 Beroun e-mail: <a href="mailto:info@dustojnyodchod.cz">info@dustojnyodchod.cz</a>	Městský úřad Beroun Odbor sociální a zdravotní Pod Kaplankou, 266 01 Beroun e-mail: <a href="mailto:podatelna@muberoun.cz">podatelna@muberoun.cz</a>
Krajský úřad Středočeského kraje podatelna Zborovská 11, 152 21 Praha 5 tel.: +420 257 280 111 e-mail: <a href="mailto:podatelna@kr-s.cz">podatelna@kr-s.cz</a>	Český helsinský výbor Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 tel. 257 221 142 e-mail: <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a>
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2 tel.: 221 921 111; e-mail: <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a>	Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542 542 888, e-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>

## 6. EVIDENCE A ARCHIVACE

- Organizace vede centrální evidenci všech podaných stížností.
- Veškerá dokumentace (záznamy, kopie odpovědí, zápisy o šetření) je uchovávána v uzamčené spisovně organizace.
- Lhůta pro archivaci dokumentace ke stížnostem je stanovena na 10 let od data jejich vyřízení.
- Po uplynutí této lhůty je dokumentace skartována v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů (GDPR).

