



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost) týkající se poskytovaných služeb a zaměstnanců NADĚJE.
2. Stížnost je možné uplatnit u zaměstnanců střediska, vložit do schránky, která je viditelně umístěna ve všech službách, či doručit jiným obvyklým způsobem.
3. Podání stížnosti nemá předepsanou formu.
4. Klient si může zvolit pro podání stížnosti nezávislého zástupce, který se prokáže písemnou plnou mocí.
5. Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů. Nejpozději je odpovězeno do třiceti dnů. Na písemnou stížnost odpovídá písemně vedoucí zaměstnanec nebo oblastní ředitel. V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena v prostorách služby, na kterou byla podána.
6. Každá stížnost je evidována, včetně zprávy o jejím řešení.
7. Klient, který podá stížnost, nesmí být z důvodu jejího podání žádným způsobem trestán.
8. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klient vyrozuměn o postupu jejího řešení.
9. Opakující se již zodpovězené stížnosti nebudou předmětem řešení.
10. V případě, že není stížnost dle názoru klienta uspokojivě vyřízena, lze stížnost uplatnit přímo u oblastního ředitele.
11. V případě nesouhlasu s řešením stížnosti je možné se obrátit např. na:
 - Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociálních věcí
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb či odbor inspekce sociálních služeb