



Stížnosti

Kdo může stížnost podávat?

- klient služby,
- osoby jednající v zájmu klienta (příbuzní, blízké osoby, zákonní či jiní zástupci), veřejnost,
- klient služby má možnost si zvolit svého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, připomínek a podnětů s uvedením této skutečnosti v dokumentu podané stížnosti.

Jak mohu svou stížnost vyjádřit?

- **Písemně** prostřednictvím příslušného formuláře (viz níže) nebo v jakémkoliv jiné čitelné písemné podobě. Můžete požádat klíčového pracovníka služby, aby Vám pomohl stížnost, připomínku nebo podnět sepsat.
- **Ústně**, v případě ústního nebo telefonického podání je s Vámi stížnost zapsána do příslušného formuláře; Jednání se může účastnit další osoba, kterou si určíte.
- **Anonymně**.

Jakým způsobem mohu stížnost doručit nebo předat?

- **Poštou** na adresu Asociace TRIGON, Skautská 1045/3, Ostrava – Poruba, 708 00;
- **elektronickou poštou vedoucímu pracovníkovi;**
- **vhozením do schránky** stížností, připomínek a podnětů umístěné v sídle Asociace TRIGON (na chodbě před vstupem do společenské místnosti);
- **ústně či telefonicky** vedoucímu sociálnímu pracovníkovi.

Jak bude stížnost řešena?

- Každá stížnost je zaevidována a ředitel organizace pověří zaměstnance k jejímu řešení.
- Pověřený **pracovník stížnost prošetří bez průtahů** a v plném rozsahu s vyjádřením ke všem jejím částem a **s výsledky šetření seznámí ředitele**. O uvedené stížnosti je proveden zápis, stejně tak o jejím způsobu řešení.
- **Odpověď na stížnost dostanete v co nejkratší lhůtě**, nejpozději však do 30 dnů od data přijetí. Odpověď může být písemná, případně je stížnost s Vámi projednána ústně, ze schůzky je vyhotoven zápis.
- Nelze-li lhůtu 30 dnů z objektivních důvodů dodržet (např. z potřeby vyjádření další strany), jste neprodleně o vzniklé situaci informován a je Vám oznámen náhradní termín vyřízení stížnosti.
- U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na nástěnce v 1. patře Asociace TRIGON, vedle kanceláře sociální pracovnice.

Jakou máte možnost odvolání?

Můžete se odvolat a požádat o opětovné prošetření a řešení celé záležitosti, a to do 15 dnů od obdržení odpovědi na Vaši stížnost. Odvolat se můžete k statutárnímu zástupci poskytovatele nebo posléze k nezávislému orgánu.



**FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI NEBO ZÁZNAM ÚSTNÍHO ČI
TELEFONICKÉHO PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Předmět stížnosti:

Datum přijetí stížnosti:

Jméno pracovníka, který stížnost zapsal:

Podpis:

Jméno a příjmení stěžovatele (vyjma anonymního a telefonického podání):

Podpis:

Vyjádření ke stížnosti:

Zpracoval:

Datum: