

Postup vyřizování stížností uživatelů Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Klub Čas

Klient má právo si stěžovat na rozsah nebo způsob poskytování služby, s tímto jsme povinni mu pomoci, pokud o to projeví zájem, snahu. Postup pro podávání i vyřizování stížností je volně k nahlédnutí v prostorách služby na nástěnce, a to v graficky srozumitelné podobě.

Stížnost je oprávněn přijmout každý pracovník služby. Její podání je možné i anonymně, jeho váha je stejná jako v případě neanonymního podání. Stížnost může podat kdokoli, kdo to považuje za potřebné; nemusí se jednat jen o klienta či zájemce služby.

Pracovník, který stížnost přijal, ji musí zapsat do *Knihy stížností*, a to následovně:

1. Číslo stížnosti (pořadí v daném roce, číslo roku),
2. datum přijetí stížnosti,
3. jméno stěžovatele (případně uvést „Anonymní podání“),
4. obsah stížnosti (doslovné znění či originál písemné podoby),
5. datum vyřízení stížnosti, odpovědná osoba vedoucí,
6. podpis pracovníka, který stížnost přijal.

V případě, že je stížnost podána v rámci výkonu terénní formy služby, je zapsána po návratu do klubu pracovníkem, který ji v terénu přijal. O zápisu stížnosti do *Knihy* vždy pracovník informuje vedoucí služby, je projednán s týmem na nejbližší poradě a vedoucí služby rozhodne o tom, koho pověří jejím vyřízením.

Osoba pověřená vyřízením stížnosti je povinna vyrozumět stěžovatele o výsledku, a to ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí. Vyřízení stížnosti je zpracováno vždy písemně, a to formou vyrozumění předaného stěžovateli, nebo zveřejněním na nástěnce služby v případě anonymního podání (po dobu 15 dnů).