

## Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

V kanceláři sídla IC a v jeho pobočkách jsou vyvěšena na nástěnce pravidla pro podávání stížností, Pravidla jsou dále umístěna na internetových stránkách organizace [www.profem.cz](http://www.profem.cz). Také pracovnice IC informují klientky<sup>1</sup> při konzultaci o možnosti podání stížnosti a s postupem této procedury.

Klientka má právo podat stížnost (ústní, písemnou) na kvalitu nebo způsob poskytování služby či na sociální pracovníci nebo právničku, a to vedoucí IC. Jedná-li se o stížnost na vedoucí IC, podává ji klientka ředitelce proFem o.p.s. Ty jsou povinny stížnost bezodkladně posoudit. K vyřízení stížnosti je základní lhůta 30 dnů. Pokud je řešení stížností spojeno s komplikacemi, činí lhůta 60 dnů. Pokud klientka není spokojena s vyřešením stížnosti, může se odvolat správní radě proFem o.p.s.

Stížnost může být podána anonymně. A to vyplněním formuláře (viz příloha č. 8), který klientka po vyplnění vhodí do poštovní schránky umístěné před kanceláří proFem o.p.s. Nebo stížnost zašle na adresu Plzeňská 66, 150 00 Praha - Smíchov, adresovanou ředitelce proFem o.p.s.

Veškeré stížnosti včetně jejich vyřizování jsou archivovány v zamčené skříni poskytovatele, k jejich skartaci dochází po uplynutí 5 ti let.

### Způsob vybírání schránky stížností:

- Schránku na přijímání stížností kontroluje pracovnice, která je přítomna na pracovišti, minimálně 1x týdně.
- Pokud je ve schránce stížnost, předá ji vedoucí sociální služby/ředitelce organizace (dle adresování) v nejbližším možném termínu, která ji následně posoudí ve výše uvedeném termínu.

### Způsob vyřízení stížností:

- Stížnost přijatá jakoukoli formou musí být vyřízena písemně a ve stanovené lhůtě 30 dní. Pokud je stížnost spojena s komplikacemi, lhůta pro její vyřízení je 60 dní (např. neprokazatelnost stížnosti).
- Nechá-li na sebe stěžovatelka kontakt, je jí výsledek šetření předán, a to včetně přijatých opatření vedoucích k nápravě daného stavu.
- Stížnost se vyřizuje jako celek, při jejím projednávání nesmí zůstat některé její části nevyřešené.
- Při negativním vyřízení stížnosti je nutné uvést důvody, které k odmítnutí stížnosti vedly.
- Pokud není klientka spokojena s výsledkem, může se odvolat správní radě proFem o.p.s.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel dále obrátit na tyto instituce:

- Úřad ombudsmana (veřejný ochránce práv), 602 00 Brno, Údolní 39, tel. 542 542 888
- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 00 Praha 5, odbor sociálních věcí (poradna Příbram)
- Magistrát hlavního města Prahy, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1, odbor sociálních věcí (poradna Praha)

---

<sup>1</sup> Protože většina klientů/zájemců/uživatelů služby organizace jsou ženy, uvádíme ženský rod. Pokud však píšeme klientka/zájemkyně/uživatelka, je tím míněn i klient/zájemce/uživatel, stejně tak naopak.

- Oblastní inspektorát práce pro Středočeský kraj se sídlem v Praze, Ve Smečkách 29, 110 00 Praha 1, tel.: 221 924 200 (poradna Příbram)
- Oblastní inspektorát práce pro hl.m. Prahu se sídlem v Praze, Kladenská 103/105, 160 00 Praha 6, tel.: 235 091 610 (pobočka Praha)

## Protokol o podání stížnosti na pracovníci/průběh služby

Kontakt na klientku/-ta, pokud chce být informován o výsledku řízení

Jméno pracovníce, na kterou je stížnost podána

Důvod stížnosti

Kdo byl situaci přítomen:

Kde se odehrála:

## Práce se zprávou

<b>Datum přijetí zprávy:</b>
<b>Vyhodnocení situace:</b>
<b>Řešení situace</b>

Podpis ředitelky: