

*Příloha smlouvy č. 1*

**POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ**

**Vážení klienti,**

pomozte nám zlepšovat naše služby v Rodinném centru U Mloka (RCUM) a dejte nám vědět, s čím jste nebo nejste spokojeni, neváhejte nám sdělit, co vám nevyhovuje, co se vám nelíbí. Můžete nám podat podnět, připomínku či stížnost, která může být podána na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

**Jak můžete podnět, připomínku či stížnost podat?**

Osobně, telefonicky, písemně, a to i anonymním způsobem. Podání stížnosti Vás nemůže v žádném případě ohrozit ve využívání sociální služby.

1. osobně či telefonicky:

- kterémukoliv pracovníkovi RCUM nebo telefonicky na službu RCUM, tel: 739 201 206.

2. písemně:

- Vložit do schránky důvěry, která je umístěna v čekárně Rodinného centra U Mloka, Lafayetteova 42/14. U schránky je k dispozici blok, propiska a informace, jak se stížnost vyřizuje.
- Vložit do schránky důvěry, kterou najdete na vnitřní straně venkovních dveří P-centra, Lafayetteova 47/9.
- Předat osobně kterémukoliv pracovníkovi RCUM nebo P-centra, který to bezprostředně předá ředitelce P-centra.

3. anonymně:

- V případě, že nemůžete či nechcete podat podnět, připomínku či stížnost sám, může to za vás udělat kdokoli jiný, a to osobně, písemně či telefonicky.

**Jak bude podnět, připomínka či stížnost vyřízena:**

1. Schránku důvěry vybírají vždy dva pracovníci organizace 1x týdně. Po vybrání schránky důvěry se podepíší do podpisového archu, který je umístěn u schránky.
2. Pokud schránka obsahovala podnět, připomínku či stížnost, pracovníci, kteří schránku

vybírali, ji předají vedoucí RCUM, která ji zaeviduje v „Knize podnětů, připomínek a stížností“, která je uložena v kanceláři RCUM. Záznam obsahuje: datum, čeho stížnost týká a jaký byl výsledek řešení.

3. V případě, že se jedná o stížnost na vedoucí RCUM, pracovníci, kteří vybírali schránku, informují vedoucí RCUM a společně stížnost předají ředitelce P-centra.
4. Dále vedoucí RCUM projedná podnět, připomínka či stížnost podle povahy s konkrétním pracovníkem a pak na poradě RCUM.
5. O způsobu řešení budete informováni osobně, telefonicky nebo písemně, a to nejpozději do 10 pracovních dnů. V případě anonymního podnětu, připomínky či stížnosti vedoucí RCUM vyvěsí odpověď vedle schránky důvěry v čekárně RCUM.
6. Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, máte možnost se obrátit na ředitelku P-centra, nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

*Kontakt na ředitelku P- centra*

**PhDr. Dagmar Krutilová,**

Adresa: P-centrum, Lafayetteova 9, 77200, Olomouc,  
[dagmar.krutilova@p-centrum.cz](mailto:dagmar.krutilova@p-centrum.cz) tel: 585 221 983

*Kontakt na předsedkyni správní rady*

**MUDr. Jarmila Šmoldasová**

[jarmila.smoldasova@fnol.cz](mailto:jarmila.smoldasova@fnol.cz)

*Kontakty na instituce sledující dodržování lidských práv*

**Český helsinský výbor**

Adresa: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5  
[sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz) tel.: 257323508

**Veřejný ochránce práv OMBUDSMAN**

Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) tel.: 542542777

PhDr. Dagmar Krutilová, ředitelka organizace P-centrum, spolek