

# Směrnice pro podávání a vyřizování stížností



Unie pečujících z. s.



## Postup podávání stížností

### Předmět stížnosti:

Právo podat stížnost na činnost organizace má každý občan ČR, který se cítí poškozen činností organizace nebo se cítí poškozen jednáním zástupců této organizace.

### Forma podání stížnosti

1. písemně (poštou i elektronickou poštou) na kontaktní adresu organizace,
2. osobně předsedkyni organizace, která o stížnosti vyhotoví záznam,
3. osobně kterémukoliv zástupci organizace, který o stížnosti vyhotoví záznam a neodkladně ho předá předsedkyni organizace.

Všechny formy podání stížnosti jsou rovnocenné.

Stížnost musí být podepsaná, s kontaktním údajem na stěžovatele. Organizace si vyhrazuje právo nezabývat se anonymními stížnostmi.

### Odpovědný pracovník

Odpovědným pracovníkem pro vyřízení stížností je předsedkyně či předseda organizace. Je-li předmětem činnosti osobní jednání předsedkyně či předsedy, vyřizuje stížnost místopředsedkyně či místopředseda.

### Odvolání

Není-li stěžovatel spokojený s řešením své stížnosti, může se ve lhůtě 30 dnů po obdržení vyřízení stížnosti obrátit s odvoláním na představenstvo organizace. Představenstvo o stížnosti rozhoduje s konečnou platností.

### Lhůta pro vyřízení stížnosti

Odpovědná osoba vyřizuje stížnost bez zbytečného odkladu - nejdéle ve lhůtě 30 dnů po obdržení stížnosti. Představenstvo rozhoduje o odvolání proti řešení stížnosti na své nejbližší schůzi, nejpozději však ve lhůtě 30 po obdržení tohoto odvolání.



## Způsob řešení stížností

Odpovědná osoba přešetří předmět stížnosti. Ke stížnosti přistupuje jako k oprávněné, až do okamžiku, kdy se prokáže opak. Odpovědná osoba může v rámci řešení stížnosti:

1. kontaktovat stěžovatele za účelem upřesnění předmětu stížnosti,
2. pozvat stěžovatele na osobní setkání,
3. povolat příslušného pracovníka na pohovor,
4. nabídnout stěžovateli konfrontaci s pracovníkem,
5. svolat poradu zainteresovaných pracovníků,
6. podniknout další kroky v souladu s vnitřními normami organizace a právními předpisy ČR potřebné k řešení stížnosti.