

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI:

- Každý člověk má možnost podat stížnost ústně, písemně či anonymně jakémukoli pracovníkovi organizace, který ji předává vedoucímu služby. Při anonymním podání stížnosti je umístěna na chodbě Centra J. J. Pestalozziho, Masarykovo náměstí 86, Žamberk, anonymní schránka stížností a námětů. V kanceláři vedoucí OSP existuje evidence stížností. Stížnost bude prošetřena pověřeným pracovníkem či ředitelem organizace. Stížnost je vyřízena do 28 dní.
- Pokud je stížnost podána ústně, pracovník stížnost zapíše a její obsah dá podepsat osobě, která stížnost podala.
- Při anonymním podání stížnosti je postupováno dle pravidel pro vyřizování stížnosti, anonymnímu uživateli však není možné předat vyrozumění.
- Výsledek vyřízení stížnosti je předán osobně nebo doručen poštou tomu, kdo stížnost podal.
- Osoba, která stížnost podala, má nárok na nápravu situace a vyřešení stížnosti anebo na vysvětlení, proč její přání nebylo naplněno.
- Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může se proti tomu odvolat do 14 dnů ode dne vydání písemného vyjádření k řediteli o.p.s. nebo dalším nadřízeným orgánům (správní rada, KÚ). Odvolání znamená, že je možné podat stížnost proti výsledku vyřízení stížnosti.
- Osoba, která stížnost podává, má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce nebo si přizvat blízkou osobu (příp. tlumočnicka).
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti může každý postupovat dle Občanského zákoníku.
- Každá osoba může uplatit své právo na stížnost také u nezávislého orgánu, jako je Ombudsman ČR, adresa: Veřejný ochránce práv, Údolní 39 Brno, 602 00 nebo Český helsinský výbor, adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.
- Stížnosti jsou vedeny v Evidenci stížností v kanceláři vedoucí OSP po dobu dvou let.
- Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta, se nevyřizují.

Adresy pro písemné podání stížnosti:

Mgr. Sabina Hortlíková – vedoucí OSP
Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.
Masarykovo náměstí 86, 564 01 Žamberk

Adresy pro podání odvolání:

PaedDr. Pavel Tvrdlík (ředitel organizace)
Mgr. Vilma Prokelová (předsedkyně správní rady)
Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.
Štěpánkova 108, 537 01 Chrudim

Krajský úřad Pardubického kraje
Komenského 125, 532 11 Pardubice