

10 VĚCÍ, KTERÉ POTŘEBUJE VĚDĚT PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI



01. CO JE STÍŽNOST, PODNĚT A PŘIPOMÍNKA

KDOKOLI, kdo je nespokojený s poskytováním služeb, **KLIENT SLUŽBY, ZÁSTUPCE**, který jedná v zájmu klienta služby **ZAMĚSTNANEC ORGANIZACE**

STÍŽNOST je projevem nespokojenosti s něčím nebo s někým a týká se zejména osobních zájmů podatele stížnosti **PODNĚT A PŘIPOMÍNKA** je poukázáním na nedostatek či návrhem na zlepšení



03. NA CO JE MOŽNÉ SI STĚŽOVAT

Nejpozději **DO JEDNOHO ROKU** od události, na kterou si chcete stěžovat

02. KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT



Předmětem stížnosti může být **PORUŠOVÁNÍ PRÁV** nebo **KVALITA A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**



05. JAKÝM ZPŮSOBEM SI STĚŽOVAT

Hodně problémů lze vyřešit **PŘÍMO SE ZAŘÍZENÍM**. Obratťe se tedy v první řadě na **VEDOUcíHO SLUŽBY** nebo **ŘEDITELE ORGANIZACE**

04. KDY SI STĚŽOVAT



OSOBNĚ - řeknete to pracovníkovi
PÍSEMNĚ - napište vzkaz, vhodte do schránky
ELEKTRONICKY - pošlete email vedoucímu
ZPROSTŘEDKOVANĚ - určete si zástupce, který s námi bude jednat
ANONYMNĚ - bez udání vašeho jména



07. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

O každé stížnosti je veden **SAMOSTATNÝ SPIS**. Jako stěžovatel nebo zastupující osoba máte **PRÁVO** na žádost do spisu **NAHLÍŽET A POŘIZOVAT SI Z NĚJ KOPIE**

06. KOMU SI STĚŽOVAT



Na prošetření Vaší stížnosti máme **LHŮTU 30 DNÍ** nebude-li z nějakého důvodu možné tuto lhůtu dodržet, budeme Vás o tom informovat



09. NESPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

NEBOJTE SE STĚŽOVAT SI, podávat náměty a připomínky, **POMŮŽETE** nám tím **ZKVALITNIT NAŠE SLUŽBY**. Nezneužívejte ale prosím stížnost k záměrnému poškozování konkrétních osob nebo k vyřizování si účtů a diskriminaci

08. PRÁVO NAHLÍŽET DO SPISU A ČINIT KOPIE



Nebudete-li s vyřízením Vaší stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na **ZŘIZOVATELE ORGANIZACE (MĚSTO KOPŘIVNICE), KRAJSKÝ ÚŘAD MSK, MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ NEBO OMBUDSMANA**

10. STÍŽNOST JAKO CESTA KE ZLEPŠENÍ KVALITY SLUŽEB

