Postup pro podávání podnětů, připomínek a stížností

Podněty, stížnosti ze strany klientů služeb (či jejich zástupců) či jiných občanů jsou přijímány v písemné, ústní či elektronické formě.

Stěžující mohou se svým podáním naložit následujícími způsoby:

- **vhodit do schránky** umístěné v čekárně AA
- **vhodit do poštovní schránky AA** umístěné u předního vchodu do zařízení
- **obrátit se na kteréhokoli pracovníka** programu, který s ním podání sepíše nebo ji zapíše do složky stížností, připomínek a podnětů
- **obrátit se na vedoucího zařízení**, a to osobně nebo písemně (vedoucí zařízení, Žižkova 16, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (josef.soukal@kolping.cz)
- **obracet se přímo na ředitele organizace** a to osobně, písemně (Václav Dobrovolný, nám. Republiky 22, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (kolping@kolping.cz), případně statutárního zástupce (viz www.kolping.cz)
- **obrátit se na statutárního zástupce,** Libor Havlík, libor@hazr.cz
- **obrátit se na Centrální představenstvo Kolpingova díla České republiky**

- **v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb** na Krajský úřad Kraje Vysočina,
- **v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb** na inspekci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí,
- případně na Kancelář veřejné ochránkyně práv, která však není ze zákona oprávněna zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče, Údolní 39, e-mail:podatelna@ochrance.cz

- Stěžující si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Náležitosti nutné:

- Předmět podání (na co si stěžuji, případně co připomínkuji či k čemu je podnět)

Náležitosti možné (nejsou nutné)**:**

- Datum podání
- Navrhované řešení
- Způsob, jakým má být doručena odpověď
- Podpis nebo označení podavatele

Odvolání

Proti rozhodnutí je možné se odvolat, a to vždy na vyšší hierarchický stupeň. Odvolání musí být vyřešeno do 30 dnů od podání. Pro proces platí stejný postup, který platil u prvotního podání (zaevidování, řešení, rozhodnutí, předání rozhodnutí).