

# Vnitřní směrnice pro podávání a vyřizování stížností organizace Klára pomáhá z.s.

## Postup podávání stížností

### Předmět stížnosti:

Právo podat stížnost na činnost organizace Klára pomáhá z.s. má každý občan ČR, který se cítí poškozen činností organizace Klára pomáhá z.s. nebo se cítí poškozen jednáním pracovníků této organizace.

### Forma podání stížnosti

1. písemně (poštou i elektronickou poštou) na kontaktní adresy organizace
2. osobně předsedkyni organizace, která o stížnosti vyhotoví záznam
3. osobně kterémukoliv zaměstnanci organizace, který o stížnosti vyhotoví záznam a neodkladně ho předá předsedkyni organizace
4. telefonicky, postup je stejný jako u osobní stížnosti.

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 organizace Klára pomáhá z.s. Je-li předmětem činnosti osobní jednání předsedkyně, vyřizuje stížnost místopředsedkyně.

### 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 Klára pomáhá z.s. Představenstvo o stížnosti rozhoduje s konečnou platností.

### Lhůta pro vyřízení stížnosti

Předsedkyně (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 stížnosti

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.



**Klára pomáhá z.s.**

pomoc pečujícím  
pomoc pozůstalým

## Forma vyřízení stížnosti

1. písemně (poštou i elektronickou poštou) na kontaktní adresu stěžovatele
2. osobně stěžovateli, je však nutné pořídít o rozhovoru písemný záznam
3. telefonicky, postup je stejný jako u osobní stížnosti. Tato forma vyřízení stížnosti se však používá výjimečně, jen v odůvodněných případech.

## Evidence stížností

Stížnosti eviduje předsedkyně organizace v písemné podobě ve zvláštní složce Stížnosti. Jednotlivý případ stížnosti obsahuje:

1. písemné podání (nebo záznam o ústním či telefonickém podání) stěžovatele,
2. písemný záznam řešení stížnosti (např. zápis se schůzky se stěžovatelem, zápis z pohovoru se zaměstnancem),
3. písemnou odpověď (nebo záznam o ústním či telefonickém vyřízení) stěžovateli,
4. dokumentaci případného odvolacího řízení stěžovatele.

Se složkou Stížnosti je zacházeno jako s důvěrnými údaji – obdobně jako u evidence klientů.

Směrnice je platná od 1.1. 2016

.....  
Ing., Bc. Zdeňka Michálková  
*místopředsedkyně*

.....  
Dagmar Švédová  
*předsedkyně*



**Klára pomáhá z.s.**

pomoc pečujícím  
pomoc pozůstalým