

JSEM UŽIVATEL TC JAK PODÁM STÍŽNOST?

VNITŘNÍ PRAVIDLA TC PRO UŽIVATELE



TyfloCentrum
Liberec, o.p.s.

ZÁKLADNÍ POJMY:

- **Podnět** - přináší nový nápad, návrh na zlepšení stávajícího.
- **Připomínka** - upozorňuje na drobnější nedostatky či chyby, které by bylo vhodné odstranit.
- **Stížnost** - upozorňuje na **zásadní** nedostatky či chyby, které je nezbytně nutné odstranit či napravit.

PODÁNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI:

- Může je podat uživatel, zástupce uživatele, veřejnost.
- Podání může být veřejné i anonymní.
- Podnět, připomínku, stížnost mohou v rámci TC přijmout ředitel TC a pracovníci, kteří přímo pracují s uživateli.

FORMY PODÁNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI:

- **Ústní** – osobně nebo telefonicky sdělit pracovníkovi TC,
- **Písemnou** – zaslat na poštovní adresu, na emailovou adresu, vložit do schránky na podněty, připomínky a stížnosti, která je na každé pobočce TC, osobně dát pracovníkovi TC.

• **Ústní podněty, připomínky, stížnosti:**

- **Podnět a připomínka** mohou být podány cíleně (jedinec přímo sdělí, že chce podat podnět či připomínku), nebo sděleny tzv. „mezi řečí“ (tzn. jedinec se při rozhovoru s pracovníkem náhodou zmíní, co by se mohlo v TC změnit či zlepšit). Každý z těchto podnětů a připomínek pracovník prodiskutuje s ostatními kolegy na pobočce, příp. zapíše (o možnostech zápisu viz dále).
- **Stížnost musí být vždy podána cíleně** (jedinec přímo sdělí, či napíše, že chce podat stížnost). Tyto stížnosti má pracovník povinnost zapsat do evidence a předat k řešení řediteli TC. **Stížnost sdělená pouze tzv. „mezi řečí“ není dále řešena** (chce-li jedinec, aby se jí TC zabývalo, musí svou stížnost podat cíleně).

• **Podnět, připomínka, stížnost se mohou týkat:**

- poskytovaných služeb (kvalita, náplň, dostupnost, atd.),
- pracovníků TC (jejich jednání, odbornosti, chování, atd.),

→ fungování TC (provozní doby, vybavení, chodu organizace, atd.).

VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI:

- **Podněty a připomínky:**

→ Podněty a připomínky týkající se dané pobočky, řeší zpravidla pouze pracovníci této pobočky.

→ Podněty a připomínky týkající se celého TC, řeší všichni pracovníci TC (zpravidla na společné poradě).

- **Stížnosti:**

→ Každá stížnost je vždy předána řediteli TC. Týká-li se stížnost ředitele, je předána Správní radě TC.

→ Ředitel (příp. Správní rada):

- zajistí nápravná opatření a písemně informuje podavatele stížnosti,

- v případě anonymního podání stížnosti je informace o vyřízení stížnosti vyvěšena na nástěnce dané pobočky, na webových stránkách TC, nebo je zveřejněna v informačním časopise dané pobočky.

→ TC musí stížnost vyřídit nejpozději do 30 dnů od data jejího přijetí.

→ Není-li podavatel stížnosti se způsobem jejího vyřízení spokojen, může se obrátit na některou další instituci, např.: Správní rada TC, Zakladatel TC – SONS, Úřad práce, Krajský úřad Libereckého kraje.

→ Při vyřizování stížností jsou dodržována tato pravidla:

- diskrétnost,

- nestrannost,

- poskytnutí podpory zúčastněným stranám,
- ohleduplnost vůči všem zúčastněným stranám,
- důslednost.

INFORMOVÁNÍ UŽIVATELŮ O MOŽNOSTI STĚŽOVAT SI:

- Všichni uživatelé TC musejí být informováni o možnosti podávat podněty, připomínky či stížnosti. A to sice:
 - že podání podnětu, připomínky či stížnosti je pro uživatele bezpečné a nebude nijak použito proti němu,
 - jaká jsou pravidla podávání podnětů, připomínek, stížností,
 - jaká jsou pravidla vyřizování podnětů, připomínek, stížností.
- Informace o podávání podnětů, připomínek, stížností jsou uživateli sděleny (spolu s jeho dalšími právy) již při prvním kontaktu (ve fázi informování zájemce).

KDE NAJDETE INFORMACE O PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

- v Informačním materiálu pro uživatele TC,
- na webových stránkách TC,
- od pracovníků TC,
- případně z jiných informačních zdrojů TC (nástěnky, časopisy, apod.).