

POKYN 6- 2006
ředitelky SPOLU Olomouc, vydaný dne 3. 1. 2006

/ vyvěsit v organizaci /

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pracovníků SPOLU Olomouc

Dolní nám. 38, 779 00 Olomouc,
tel.: 585 228 686, e-mail: spolu@spoluolomouc.cz

1. Pracovník SPOLU Olomouc má možnost podat stížnost, aniž by tím byl jakkoli ohrožen.
2. Stížnost přijímá, eviduje, prověřuje a vyřizuje **řešitel**. Řešitelem je osoba nadřazená tomu, proti komu stížnost směřuje.
3. Pokud stěžovatel ústně vznáší nějakou námitku, je povinností pracovníka zeptat se, zda-li se jedná o stížnost.
4. Stížnost je podána:
 - a) písemně (doručená do Schránky námětů, připomínek a stížností; poštou; mailem; osobně)
 - b) jinou formou (např. stěžovatel obsah stížnosti formuluje ústně nebo ho nakreslí→řešitel zapíše text stížnosti→stěžovatel jej podepíše).Na požádání stěžovatele řešitel písemně potvrdí přijetí stížnosti.
5. Stížnost musí být podána organizaci takovou formou, aby byl srozumitelný předmět stížnosti.
6. Stížnosti jsou organizací evidovány.
7. Průběh řešení stížnosti je zaznamenán řešitelem v dokumentu **Zpráva o řešení stížnosti***, která obsahuje:
 - a) datum přijetí stížnosti
 - b) jméno stěžovatele
 - c) formulace stížnosti
 - d) jméno a podpis řešitele stížnosti
 - e) postup a závěr řešení stížnosti
8. Řešitel stížnosti má povinnost nejpozději do 7 dnů od data podání stížnosti zahájit šetření.
9. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel písemně informován nejpozději do 28 dnů od jejího přijetí.
10. Příjemce stížnosti je vždy povinen o stížnosti informovat ředitele organizace.
11. Nebude-li stěžovatel spokojen s výsledkem řešení stížnosti řešitelem, odvolá se k nadřazenému orgánu:
 - a) ředitel SPOLU Olomouc, Ing. arch. Zdena Pospíšilová, adresa viz výše
 - b) výbor SPOLU Olomouc, adresa viz výše
 - c) valná hromada SPOLU Olomouc, adresa viz výše
12. Nebude-li stěžovatel spokojen s výsledkem řešení stížnosti v rámci organizace, může se odvolat k nezávislému orgánu:
 - a) Krajský úřad Olomouc.kraje, odbor sociálních služeb, Jeremenkova 40a, Olomouc
 - b) Úřad práce v Olomouci, Vejdovského č.p. 988/4, Hodolany, 779 00 Olomouc 9
 - c) Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
13. Postup u anonymní stížnosti je stejný jako u adresné (viz body 6 – 10, mimo body 7b a 9). Řešitel ověří opodstatnění stížnosti a rozhodne o jejím řešení.

Zdena Pospíšilová

*)

Zpráva o řešení stížnosti

Datum přijetí stížnosti:

Jméno stěžovatele:

Formulace stížnosti:

Jméno řešitele stížnosti:

Podstata problému:

Výstup požadovaný stěžovatelem:

Pohled svědků a dalších relev. osob:

Co udělal řešitel ve snaze stížnost vyřešit:

Zhodnocení problému ze strany řešitele stížnosti:

Na straně poskytovatele specifikoval řešitel tyto nedostatky:

Na straně stěžovatele specifikoval řešitel tyto nedostatky:

Návrh na opatření k nápravě:

Návrh preventivních opatření pro poskytovatele:

V Olomouci dne.....

.....
podpis řešitele stížnosti

Zápis převzali:

Jméno

Podpis

Datum převzetí

V případě, že výše uvedení nesouhlasí s řešením stížnosti, mohou podat písemné odvolání

AKTUÁLNĚ DOPLNIT KOMU - viz Pravidla pro podívání a vyřizování stížností pracovníků SPOLU Olomouc, bod č. 11.

Adresa:

Kontaktní osoba:

