

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Poradci jsou povinni upozornit uživatele služby na možnost podat stížnost na vedení konzultace a poskytnutá doporučení. Při podání stížnosti je poradce povinen seznámit uživatele služby s postupem podání a šetření stížnosti. Stížnost je možné podat při rekapitulaci konzultace přímo poradci. Stížnost je možné případně adresovat písemnou formou či osobním jednáním na vedoucího poradny. Stížnost na službu může mít formu písemnou, ústní, elektronickou (e-mail, CD-R apod.). Ústně podaná stížnost musí být protokolovaná a podepsaná stěžovatelem.

Všechny stížnosti se evidují v evidenci stížností, připomínek a podnětů, která je uložena na každém pracovišti Občanské poradny.

Stížnost uživatele služby, nespokojeného s průběhem či způsobem poskytování služby a právních informací, nebo kvalitou závěrečných doporučení prošetřuje vedoucí Občanské poradny spolu s pověřeným pracovníkem provozovatele, zpravidla ředitelkou. Uvedení pracovníci stížnost projednávají za aktivní účasti stran, tzn. strany stěžovatele i poradce, zpravidla po jejich individuálním vyjádření. S výsledky prošetření stížnosti seznámí stěžovatele i poskytovatele služby či právní informace. Výsledek šetření stížnosti, je-li to účelné, využije vedoucí poradny ke kontrolním a v obecném rozsahu ke vzdělávacím účelům.

Vedoucí poradny je povinen stížnost prošetřit a podat stěžovateli zprávu o způsobu a závěrech prošetření stížnosti do 30 dnů ode dne, kdy byl o stížnosti uživatele informován. Stěžovateli podá zprávu do 30 dnů i tehdy, pokud shledal stížnost neoprávněnou.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností jsou součástí Provozního řádu a jsou uživatelům služby a dalším osobám k dispozici na veřejném a dobře přístupném místě v prostorách pracovišť Občanské poradny, zpravidla jako informace vyvěšená na nástěnce u vstupu do konzultační místnosti.

Odvolání proti výsledku prošetření stížnosti

V případě nespokojenosti stěžovatele s výsledkem nebo průběhem vyřízení stížnosti má právo uživatel služby (zájemce o službu) podat odvolání k nadřízenému nebo nezávislému orgánu. Takto musí učinit nejpozději do 30 dnů od termínu stanoveného k vyřízení stížnosti.

Nadřízený orgán:

- vedoucí občanské poradny (v případě, že se stížnost netýká jí samotné)
- ředitelka o.p.s. Cesta integrace
- správní rada o.p.s. Cesta integrace

Lhůta na vyřízení odvolání je jeden měsíc

Nezávislé orgány:

Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, Praha 5

Ministerstvo spravedlnosti ČR, Vyšehradská 16, Praha 2

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 60200, Brno

Okresní soud pro Prahu-východ, Na Poříčí 20/1044, 112 97 Praha 1

Kontakt do OP: Cesta integrace, o.p.s., Masarykovo nám. 6, 25101 Říčany

Email: obcanskaporadna@cestaintegrace.cz, tel.: 312 315 284

Formulář vyřizování stížností

Předmět stížnosti:

Vyjádření stěžovatele (klient):

Vyjádření druhé strany: (vedoucí OP)

Vyjádření druhé strany: (/ředitel/správní rada)

Lhůta vyrozumění:

Přijatá opatření, doporučení a sankce:

Možnost odvolání:

datum

podpis