



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Centru LOCIKA

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdo si může stěžovat:

- Vy jako uživatel/ka služeb Centra LOCIKA
- Váš rodinný příslušník, zákonný zástupce, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem Váš nebo Vašich dětí

Na co je možné podat stížnost:

- na porušování práv Vás nebo Vašich dětí v souvislosti a poskytováním služby
- na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

Ústně

- osobně pracovníkovi/ici Centra LOCIKA

Telefonicky

- pracovníkovi/ici Centra LOCIKA na tel. 734 441 233

Písemně

- dopisem na adresu: Centrum LOCIKA, Umělecká 588/6, Praha 7
- e-mailem na adresu: info@centrumlocika.cz
- vhozením do poštovní schránky „STÍŽNOSTI“ umístěné v chodbě Centra LOCIKA

Stížnost je možné podat i anonymně, a to telefonicky i písemně.

Komu, příp. kam je možné stížnost podat:

Stížnost je povinen/na převzít každý/á pracovník/ice Centra LOCIKA, který/á ji předá k vyřízení ředitelce, příp. Správní radě Centra LOCIKA, z. ú.



POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Převzetí stížnosti:

Pracovník/ice, který/á stížnost převezme, zapíše ji do formuláře Stížnost pod pořadovým číslem. Do uvedeného formuláře stížností se eviduje i stížnost anonymní.

Hierarchie řešení stížnosti:

Je-li podána stížnost na:

- pracovníkovi/ici Centra LOCIKA - je předána k řešení ředitelce Centra LOCIKA
- ředitelku Centra LOCIKA – je předána k řešení Správní radě Centra LOCIKA z. ú.

Závěr šetření stížnosti je:

- uveden ve formuláři Stížnost v Knize stížností spolu s přijatými opatřeními
- zaslán písemně stěžovateli/ce do 30-ti dnů ode dne podání stížnosti v případě, že jde o písemnou stížnost s uvedenou adresou stěžovatele/ky
- stěžovateli/ce sdělen jinak (např. ústně) v případě, že dojde mezi ním a pracovníkem/icí přijímajícím/í stížnost k takové dohodě
- vyvěšen na nástěnce umístěné v čekárně Centra LOCIKA, pokud jde o anonymní stížnost

V případě, že je uživatel/ka se šetřením stížnosti a přijatými závěry ze strany ředitelky nebo Správní rady Centra LOCIKA z. ú. nespokojena, případně chce podat stížnost výhradně vyššímu orgánu, může se obrátit na následující instituce:

Magistrát hl. m. Prahy, Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1, tel.: 236 001 111

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 221 921 111

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111