# Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Poradny pro NRP

1. Jako uživatel služeb Poradny pro NRP máte možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování našich služeb, aniž byste tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Můžete si také zvolit osobu, která tak učiní za Vás. Vaše stížnost pro nás bude výzvou a zdrojem informací, jak zlepšit naše služby.

**2.** **Způsob podání stížností**

* **Ústní podání**

Stížnost můžete podat ústně při jednání s pracovníky Poradny pro NRP. Můžete si stěžovat také přímo ředitelce organizace (Margita Šantavá, Kréta 158, 411 55 Terezín, e-mail: [santava@cpnrp.cz](mailto:santava@cpnrp.cz), tel. 731 557 681, 416 533 554).

* **Písemné podání**

Stížnost můžete zaslat písemně na adresu: Poradna pro NRP, Teplická 1672/3, 412 01 Litoměřice

* **Anonymní podání**

Podněty, připomínky a stížnosti můžete podat také anonymně do poštovní schránky kterékoliv pobočky Poradny pro NRP.

1. **Přijímání stížností**

Všichni pracovníci Poradny pro NRP jsou povinni přijmout Vaši stížnost. Pracovník Poradny však nemůže přijmout stížnost týkající se jeho jednání. Stížnost na jednání konkrétního pracovníka můžete bez obav podat kterémukoliv jinému pracovníku Poradny pro NRP či přímo ředitelce organizace.

Stížnost bude do 5 pracovních dní od podání předána ředitelce a také zapsána do registru stížností. Pokud máte s naší organizací uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče nebo jste uživatel sociální služby, bude stížnost i závěry z jejího vyřízení uložena také do Vaší dokumentace.

1. **Projednání stížností**

Vaše stížnost bude projednána do 14 dní od podání. Projednávání se můžete účastnit Vy nebo osoba, kterou si sami určíte. O termínu budete minimálně 3 dny předem informováni. Komunikace probíhá písemně, prostřednictvím e-mailu, v případě, že nepoužíváte e-mail, tak poštou.

1. **Vyřízení stížností**

Stížnosti vyřizuje ředitelka organizace, vyřízením může pověřit jiného pracovníka Poradny pro NRP či správní radu, jedná-li se o stížnost na činnost ředitelky. Stížnost bude vyřízena písemně do 30 dnů od podání. V případě překročení této lhůty Vás budeme o důvodu prodloužení informovat.

Při anonymním podání bude stížnost a její řešení uložena v registru STÍŽNOSTI v kanceláři Poradny pro NRP v Litoměřicích a výsledek projednání zveřejněn na [www.cpnrp.cz](http://www.cpnrp.cz).

**6.** stížnost, způsob projednání, závěry projednání a způsob vyřízení, budou evidovány v registru stížností.

**7.** V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti máte možnost obrátit se na tyto instituce:

* **správní rada společnosti CENTRUM PRO NÁHRADNÍ RODINNOU PÉČI, o.p.s.**

Členy správní rady jsou: Mgr. Lenka Mašková, MUDr. Marie Štětinová a Alice Nellis. Pokud se budete chtít obrátit na některého z členů správní rady, kontaktní adresa je: Poradna pro NRP, Teplická 1672/3, 412 01 Litoměřice. Na obálku napište, že je určena k rukám člena správní rady a jeho jméno a příjmení. Obálka mu bude předána nejpozději do 5 pracovních dnů. Písemnou odpověď člena správní rady můžete očekávat do 30 dnů. V případě překročení této lhůty Vás o důvodu prodloužení budeme informovat.

* **nadřízeným orgánem je Krajský úřad Ústeckého kraje** (kontakt:Velká hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem - centrum)
* **nezávislým orgánem je Veřejný ochránce práv**, jež působí podle zákona č. 349/1999Sb., o veřejném ochránci práv (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno)