

Podávání a vyřizování stížností

Každý klient má právo stěžovat si na spolupráci s pracovníky poradenského centra TRIADA, na kvalitu nebo způsob poskytování služby v rámci výkonu SPOD. Každý klient má právo zvolit si k podání a průběhu řešení stížnosti svého zástupce. Stížnosti je možné podávat:

- **anonymně/ neanonymně**
- **ústně** kterémukoliv pracovníkovi TRIADA-Poradenské centrum, z. ú., který ji zaznamená do formuláře, zaeviduje v evidenci stížností a předá nadřízenému pracovníkovi - ředitelce
- **písemně**
 - dopisem na adresu : TRIADA-Poradenské centrum, z. ú., Orlí 20, 602 00 Brno
 - e-mailem na adresu ředitelky: rotreklova@triada-centrum.cz
 - do poštovní schránky v čekárně poradenského centra (schránka je vybírána vždy v pondělí pracovníkem žurnální služby a evidována – viz níže)
- **telefonicky** na č. 774 409 909, 774 409 907

Průběh vyřízení stížnosti:

- Přijmout stížnost může kterýkoliv pracovník poradenského centra TRIADA, který ji zaznamená do příslušného formuláře, zaeviduje v knize evidence stížností a bezodkladně předá ředitelce
- Ředitelka je přímým nadřízeným všem dalším pracovníkům: PhDr. Eva Rotreklová, TRIADA-Poradenské centrum, z. ú., Orlí 20, 602 00 Brno, e-mail: rotreklova@triada-centrum.cz tel.: +420 774 409 907 a je povinna se stížností zabývat.
- Vždy je posouzen pohled všech zúčastněných stran, kterých se stížnost týká. Po vyhodnocení stížnosti je klient seznámen s výsledkem posouzení včetně opatření k sjednání nápravy vždy písemnou formou s možností doplnění o osobní schůzku.
- Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dnů od jejich obdržení.
- Je-li klient nespokojen s výsledkem posouzení stížnosti, může se obrátit na správní radu ústavu. V tomto případě může být podána pouze písemná stížnost adresovaná do sídla ústavu – TRIADA-Poradenské centrum, z. ú., Orlí 20, 602 00 Brno. Rada je povinna se stížností zabývat a ke stížnosti se vyjadřuje do 60 dnů od jejího obdržení.
- Stížnost lze také podat příslušnému odboru krajského úřadu: Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno

O právu podat si stížnost na spolupráci s pracovníky poradenského centra či kvalitu a způsob poskytování služby v rámci výkonu SPOD jsou klienti informováni osobně pracovníky poradenského centra před zahájením spolupráce (př. při podpisu dohody o doprovázení), tato informace je současně pro klienty uvedena na webových stránkách poradenského centra, případně přímo na nástěnce.

Brno, září 2017

ředitelka