

## Jak podat stížnost nebo podnět ke zlepšení služby ADS ?



**STÍŽNOST** - je předem daným způsobem vyjádřena nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služby ADS, s chováním jednoho uživatele k druhému, příp. stížnost na chování pracovníka zařízení vůči uživateli.



**PODMĚT** - je většinou návrh na zlepšení poskytovaných služeb nebo zefektivnění chodu zařízení. Může se jednat také o vyjádření tužby uživatele po něčem konkrétním, nějaké jeho přání. Může se také jednat o pochvalu na poskytovanou službu.



**KDO PODÁVÁ** - Stížnost nebo podnět mají právo podat všichni zájemci a uživatelé služby osobně nebo si mohou zvolit svého zástupce z řad uživatelů, příbuzných či nějaké další osoby. Mohou požádat taktéž kteréhokoliv pracovníka ADS, aby jim pomohl stížnost zformulovat.

**KOMU PODÁVÁ** - Stížnost nebo podnět může zájemce nebo uživatel služby sdělit kterémukoli pracovníkovi ADS, vedení organizace, případně dále dle adresáře.



**STÍŽNOST / PODMĚT** můžete podat ústně či písemně – ta je evidována. Nejste povinni zápis o stížnosti/podnětu podepsat. O podání stížnosti je vždy informován vedoucí služby. Ten rozhodne o způsobu řešení stížnosti a pověří pracovníka jejím řešením. Případně vždy osoba nadřízená.

Stížnost je možno podat i anonymně, a to do schránky stížností na schodišti v prvním patře ADS. Informace o vyřízení stížnosti je následně vyvěšena na nástěnce služby.

Pokud je stížnost doručena korespondenčně nebo mailem, tak je stěžovatel vyrozuměn prostřednictvím webových stránek organizace a na vstupních dveřích do budovy služby.



**LHŮTA ŘEŠENÍ** - Lhůtou pro započítání řešení stížnosti, podnětu jsou 3 pracovní dny. Lhůtou pro vyřešení stížnosti, podnětu je 28 kalendářních dnů. Jestliže hrozí nebezpečí z prodlení, lhůty pro vyřízení se zkracují dle naléhavosti situace.



**REVIZE** - v případě, že uživatel není spokojený s řešením stížnosti, podnětu může se obrátit na vedoucího ADS nebo jím pověřeného pracovníka, který zahájí revizi řešení stížnosti nejpozději následující pracovní den. Revizní proces nesmí být delší než pět pracovních dnů. V případě, že situace vyžaduje delší dobu pro vyřešení, informujeme o tom neprodleně uživatele. Revizi provádí vždy jiný pracovník nežli ten, který řešil stížnost, či na kterého byla stížnost podána.

**KOMPLETNÍ POKYN K PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ/PODMĚTŮ JE DOSTUPNÝ NA NÁSTĚNCE ČI U KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA**