INFORMACE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý má možnost stěžovat si na:

- **kvalitu** služeb
- **způsob** poskytovaných služeb
- **jednání** pracovníka Centra DAR

Stížnost může podat buď osobně, nebo si může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

MOŽNOSTI

Stížnost - je vyjádřená nespokojenost či nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo jednáním pracovníka při poskytování služby, kterou klient označí jako stížnost,

Připomínka – jedná se o podání, jehož podstatou je upozornění na nedostatky, které se přímo netýkají individuálních zájmů osoby, která připomínku podává,

Návrh - jedná se o podání, které obsahuje určitou nabídku nebo je podnětem na zlepšení služby (klient navrhuje konkrétní řešení),

Podnět – jedná se o podání, které obsahuje informace na zlepšení určité činnosti, postupů nebo určitého stavu věci (klient nenavrhuje konkrétní řešení).

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. **Stížnost může být podána ústní nebo písemnou formou:**

ÚSTNÍ forma: klient se obrátí přímo na klíčového pracovníka, nebo příslušnou osobu, která poté jeho stížnost zapíše;

PÍSEMNÁ forma: klient se může vyjádřit na **Formuláři pro podání stížnosti**, který je k dispozici v prostorách Centra DAR., příp. dopisem. V obou případech může svou stížnost poslat buď na adresu:

Centrum DAR

Dělnická 243

513 01 Semily

nebo ji předat osobně jakémukoliv pracovníkovi organizace příp. ji může vložit do **schránky** určené k tomuto účelu a umístěné v prostorách organizace. Schránka je umístěna v každém z Center (Semily, Vrchlabí a Trutnov). Mobilní schránka je také vždy na vzdělávacích seminářích a víkendech. U schránky je formulář na podávání stížností a je kontrolována týdně.

2. Stěžovat si lze **jmenovitě či anonymně.** Pokud klient udá své jméno a adresu, bude mu odpověď ohledně vyřízení stížnosti doručena na uvedenou adresu. Pokud klient zvolí anonymní způsob podání stížnosti, může svou stížnost označit přezdívkou, příp. značkou, pod kterou bude odpověď vyvěšena na nástěnce v prostorách organizace.

3. Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dní od doručení. Odpověď je vypracována vždy písemně.

4. Proti vyřízení stížnosti je možné se odvolat ve lhůtě 15 dnů.

5. Všechny podané stížnosti jsou **evidovány**. Je k nim přistupováno zodpovědně a jsou vnímány jako podněty ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.

6. Osoby zodpovědné za přijímání žádosti:

KLÍČOVÍ PRACOVNÍCI

Mgr. Ondřej Máslo, e-mail: maslo@mostkevzdelani.eu, telefon: 604 109 594
Mgr. Věra Valová, email: valova@mostkevzdelani.eu, telefon: 774 504 184
Bc. Tereza Klazarová, e-mail: vlachova@mostkevzdelani.eu, telefon: 730 897 063
Mgr. Larysa Lněničková, e-mail: lnenickova@mostkevzdelani.eu, telefon: 730 897 061
Mgr. Blanka Hájková, email: hajkova@mostkevzdelani.eu, telefon: 732 921 020
Vladislava Šírková, e-mail: sirkova@mostkevzdelani.eu, telefon: 607 253 098

ŘEDITEL CENTRA DAR:
Bc. Lubomír Vlach, e-mail: vlach@mostkevzdelani.eu , telefon: 732 425 425
Adresa pro doručování: Centrum DAR, Dělnická 243, 513 01 Semily

V nepřítomnosti ředitele, na jeho ZÁSTUPCE:
Mgr. Ondřej Máslo, e-mail: maslo@mostkevzdelani.eu **,** telefon: 604 109 594
Adresa pro doručování: Centrum DAR, Dělnická 243, 513 01 Semily

MÍSTOPŘEDSEDKYNĚ Most ke vzdělání – Bridge to Education, z.s.
Ing. Jelena Kovářová, e-mail: kovarova@mostkevzdelani.eu, tel.: +420 481 311 698