

## Postup pro podávání podnětů, připomínek a stížností

Podněty, připomínky a stížnosti ze strany klientů služeb (či jejich zástupců) či jiných občanů jsou přijímány v písemné, ústní či elektronické formě.

Stěžující mohou se svým podáním naložit následujícími způsoby:

- **vhodit do schránky** umístěné v čekárně AA
- **vhodit do poštovní schránky AA** umístěné u předního vchodu do zařízení
- **obrátit se na kteréhokoli pracovníka zařízení**, který s ním podání sepíše nebo ji zapíše do složky stížností, připomínek a podnětů
- **obrátit se na vedoucího zařízení**, a to osobně nebo písemně (vedoucí zařízení, Žižkova 16, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky – kontakt viz <https://ambulance.kolping.cz/>
- **obracet se přímo na ředitele organizace** a to osobně, písemně (ředitel organizace, nám. Republiky 22, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky ([kolping@kolping.cz](mailto:kolping@kolping.cz)), případně statutárního zástupce (viz [www.kolping.cz](http://www.kolping.cz))
- **obrátit se na statutárního zástupce** (viz [www.kolping.cz](http://www.kolping.cz))
- **obrátit se na Centrální představenstvo Kolpingova díla České republiky**
  
- **v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb** na Krajský úřad Kraje Vysočina,
- **v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb** na inspekci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí,
  
- Stěžující si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

### Náležitosti nutné:

- Předmět podání (na co si stěžuji, případně co připomínkuji či k čemu je podnět)

### Náležitosti možné (nejsou nutné):

- Datum podání
- Navrhované řešení
- Způsob, jakým má být doručena odpověď
- Podpis nebo označení podavatele

Stížnosti se řeší neprodleně na individuální úrovni, odpověď musí být klientovi k dispozici nejpozději do 30 dnů ode dne podání. Pokud by se z organizačních či jiných důvodů musela lhůta prodloužit, bude o tom klient včas informován.

### Odvolání

Proti rozhodnutí je možné se odvolat, a to vždy na vyšší hierarchický stupeň. Odvolání musí být vyřešeno do 30 dnů od podání.

červen 2022, Mgr. Josef Soukal, vedoucí Adiktologické ambulance Kolping



