



POSTUP PRO PODÁNÍ PODNĚTU NEBO STÍŽNOSTI

Vážíme si spolupráce s Vámi a snažíme se, aby naše služba byla kvalitní, a Vy jste s ní byli spokojeni. Budeme rádi, když nám dáte vědět, pokud by se Vám něco v rámci naší spolupráce nelíbilo nebo Vás napadlo něco, čím by to, co by Polárka mohla dělat jinak nebo lépe.

Co je podnět?

Doporučení ke zlepšení poskytování našich činností nebo informace, o které si myslíte, že bychom o ní měli vědět a bude užitečná pro zlepšení naší práce.

Co je stížnost?

Vyjádření jakékoli nespokojenosti nebo nesouhlasu s kvalitou naší práce a poskytovaných činností (průběh spolupráce, jednání pracovníka atd.)

Kdo může stížnost podat?

Klient, dítě, zájemce o spolupráci nebo jakákoli jiná osoba, které se činnosti Polárky týkají. Při podání stížnosti je možné se nechat zastoupit jinou osobou nebo organizací. Jakékoli sdělení můžete podat **anonymně**.

Jakým způsobem můžete podnět, stížnost podat?

Osobně: kterémukoli pracovníkovi v sídle Polárky nebo při kontaktu v terénu

Telefonicky: kterémukoli pracovníkovi organizace

Písemně: **poštou** – zasláním na adresu organizace

vhozením do schránek – poštovní schránka je umístěna u vstupní branky; schránka na podněty a stížnosti je umístěna vedle nástěnky před kancelářemi organizace

elektronicky – na emailovou adresu info@pestounipolarka.cz nebo na emailovou adresu

kteréhokoli pracovníka nebo můžete využít „kontaktní formulář“ na internetových stránkách; příp. datovou schránku - ID datové schránky: 8p5ami

osobním doručením přímo do kanceláře organizace

Pro sepsání podnětu nebo stížnosti můžete využít k tomu určený **formulář**, který je k dispozici na webových stránkách nebo u každého pracovníka Polárky.

Co se děje dále s podnětem?

Podnětem se zabývá pracovník, který jej přijal, obratem. Pokud to není možné, v co nejkratším čase předá podnět podle charakteru ředitelce nebo celému týmu. Pokud má podnět vliv na zkvalitnění poskytovaných činností, obdrží tuto informaci ten, kdo ji podal; příp. po dohodě s touto osobou i ostatní klienti.

Co se děje dále se stížností?

Stížnost může přijmout kterýkoli zaměstnanec a ten ji bez prodlení předá ředitelce organizace. Ředitelka stížnost prošetří v celém rozsahu. Lhůta na vyřízení stížnosti je max. 30 dní ode dne obdržení stížnosti. Lhůta může být z vážných důvodů prodloužena - klient je o tom informován a je mu sdělen následovný postup.

Odpověď na stížnost

Výsledek řešení stížnosti je zpracován písemně a bude tomu, kdo si stěžoval, předán buď při osobním setkání, nebo zaslán na uvedenou adresu.

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce organizace po dobu 30 dní od jejího vyřízení.

Co můžete dělat, pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni?

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, máte právo se obrátit na nadřízené orgány nebo nezávislé instituce, které jsou uvedeny v odpovědi na stížnost.