

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**
 1. dopisem adresa: TRIADA-Poradenské centrum, z.ú., Okružní 19a, 638 00 Brno
 2. e-mailem na adresu ředitelky : rotreklova@triada-centrum.cz
 3. do poštovní schránky v čekárně poradenského centra (schránka je vybírána vždy 1x za 14 dnů, případně vždy, když je avizováno podání stížnosti a evidována – viz. níže)-zodpovídá ředitelka organizace
- **telefonicky** na č. 774409909, 774409907

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., Antala Staška 4, 613 00 Brno, e-mail: rotreklova@triada-centrum.cz tel.: +420 774409907 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., Antala Staška 4, 613 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.

PhDr. Eva Rotreklová
Ředitelka
TRIADA – Poradenské centrum, z.ú.

V Brně dne 15. 2. 2024