



STÍŽNOSTI služba mediace

CO JE STÍŽNOST

Stížnost je daným způsobem vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování mediace. Může se jednat o nespokojenost s tím, jak služba funguje nebo se způsobem jednání a prací konkrétního pracovníka.

O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje poradnu s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah stížnosti.

Zlepšit kvalitu i způsob poskytovaných služeb nám může pomoci i jakékoli Vaše doporučení, návrh, nápad či přání.

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Podat stížnost můžete osobně nebo v zastoupení jiné osoby, či anonymně. Stížnost můžete podat následujícími způsoby:

- **písemně** – stížnost může být podána na obyčejném papíru. Ten můžete zaslat či vhodit do schránky poradny, nebo do schránky na adrese kanceláře či sídla obecně prospěšné společnosti energiea (viz kontakty níže), nebo předat kterémukoli pracovníkovi služby. Pracovník stížnost převezme a učiní Záznam ke stížnosti a předá vedoucímu služby.
- **elektronicky** – stížnost můžete zaslat emailem, smskou kterémukoli zaměstnanci služby (nebo viz kontakty níže). Pracovník email vytiskne či sms zprávu doslovně přepíše a učiní Záznam ke stížnosti (F06), který předá vedoucímu služby.
- **telefonicky** – stěžovat si můžete i prostřednictvím telefonního hovoru. Pokud z hovoru nebude zřejmé, zda si stěžujete, ale pracovník zaznamená Vaši nespokojenost, doptá se Vás, zda si přejete stížnost zaznamenat a s Vaší pomocí stížnost formuluje co nepřesněji do Záznamu ke stížnosti (F06). Záznam předá vedoucímu služby.
- **ústně** – stížnost můžete sdělit i v průběhu osobního hovoru. Pokud z hovoru nebude zřejmé, zda si stěžujete, ale pracovník zaznamená Vaši nespokojenost, doptá se Vás, zda si přejete stížnost zaznamenat. Pracovník Vám nabídne zázemí pro sepsání stížnosti, případně Vám s jejím sepsáním může pomoci. Pokud nebudete chtít stížnost podat v průběhu schůzky, pracovník Vás seznámí s dalšími možnostmi podání stížnosti.



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Vaši stížnosti se bude věnovat vedoucí služby. Stížnost vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání/dodání. Výjimečně lze lhůtu prodloužit z důvodu dalšího šetření stížnosti. Toto prodloužení lhůty musí být zdůvodněno v oznámení.

Vedoucí služby určí, zda je stížnost oprávněná a navrhne způsob nápravy, včetně preventivních opatření a informuje Vás o jejím vyřízení, a to i v případě, že stížnost bude vyhodnocena jako neoprávněná. V případě anonymní stížnosti je k dispozici zápis o jejím vyřízení po dobu 14 kalendářních dnů ve složce „Vyřízení anonymních stížností - mediacce“, který je umístěn ve stojanu v čekárně poradny.

Pokud je stížnost vedena proti vedoucímu služby, řeší stížnost vedoucí obecně prospěšných činností. Pokud by byl vedoucí obecně prospěšných činností ve střetu zájmu, je stížnost předána řediteli organizace. V případě střetu zájmu ředitele, je stížnost předána správní radě. Kontakty na konkrétní pracovníky jsou uvedeny níže.

ODVOLÁNÍ SE

V případě, že nebudete souhlasit se způsobem vyřízení stížnosti, můžete podat odvolání k vedoucí obecně prospěšných činností, dále se můžete obrátit na ředitele organizace, nebo na členku správní rady společnosti.

Další možností je obrátit se na veřejného ochránce lidských práv.

Veškeré kontakty na zmíněné osoby a instituce jsou níže.

INFORMACE O MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Každý zaměstnanec je v rámci vstupního školení seznámen s pravidlem podávání a vyřizování stížností.

Pravidlo je k dispozici na webových stránkách naší poradny a v čekárně poradny.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Každá stížnost je zaznamenána do formuláře F06 Záznam ke stížnosti a je uložena ve složce Stížnosti v sídle poradny. Evidenci stížností spravuje vedoucí služby.

V případě kontrolní činnosti ze strany kontrolních orgánů, pracovníci poradny odkazují na vedoucího služby.

Pravidlo:	Mediace _stížnosti.docx	Verze	1
Účinnost od:	1.1.2021	Strana	2 z 3
Účinnost do:			
Zpracoval/a:	Jaroslava Woffová	Schválil/a:	Petr Kuneš



KONTAKTY

energeia o. p. s.

Adresa sídla organizace: Za Pektinou 944, 538 03 Heřmanův Městec
Adresa kanceláře: Náměstí míru 184, 538 03 Heřmanův Městec
Telefon: (+420) 469 630 116
E-mail: energeia@energeia.cz

psychologicko sociální pomoc

Adresa: Sladkovského 601, 530 02 Pardubice
Telefon: 604 464 839
E-mail: psp@energeia.cz

Jméno a příjmení	Funkce	Mobil	E-mail
Petr Kuneš	vedoucí služby	777 197 680	p.kunes@energeia.cz
Jana Černocká	vedoucí obecně prospěšných činností	777 028 435	energeia@energeia.cz
Marek Černocký	ředitel společnosti	608 028 435	m.cernocky@energeia.cz
Kateřina Hájková	členka správní rady		katerina@hajkova.in

Veřejný ochránce práv - Ombudsman

Adresa: Údolní 39, Brno, 602 00
Telefon: (+420) 542 542 888 (v provozu pondělí až pátek od 8:00 – 16:00)
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Pravidlo: Mediace _stiznosti.docx
Účinnost od: 1.1.2021
Účinnost do:
Zpracoval/a: Jaroslava Woffová

Verze: 1
Strana: 3 z 3
Schválil/a: Petr Kuneš