

## Pravidla pro podávání stížnosti

Klient je při vstupním pohovoru informován sociální pracovnící o možnosti podání stížnosti na práci pracovníka Centra psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje.

### Klient si může na práci poradce stěžovat:

- **U přímého nadřízeného** tj. ředitele centra (Mgr. David Prokop, tel.: +420 313 512 657, d.prokop@poradna-rakovnik.cz)
- **U zřizovatele Centra psychologicko-sociálního poradenství** tj. Středočeský kraj (Mgr. Pavla Karmelitová, tel.: 257 280 496, karmelitova@kr-s.cz)
- **U MPSV – oddělení inspekce sociálních služeb pro střední Čechy** (Mgr. Jana Marie Landová, Podskalská 19, Praha 2; tel.: +420 221 922 141, jana.landova@mpsv.cz)
- **U ombudsmana ČR** (Mgr. Anna Šabatová Ph.D., Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: +420 542 542 777)
- **U Asociace manželských a rodinných poradců** (Asociace manželských a rodinných poradců ČR, V. Huga 4, 150 00 Praha 5, tel: +420 731 447 458, prezidium.amrp@seznam.cz)

### Ve své stížnosti by měl klient uvést:

- Co je předmětem stížnosti
- Datum sepsání stížnosti
- Navrhovaný způsob řešení stížnosti
- Podpis

Stížnost je možné podat ústně i písemně, neanonymně i anonymně. Stížnost může podat nejen klient, ale i veřejnost. Při ústním podání stížnosti musí být pořízen písemný záznam, který je stěžovateli dán k přečtení a zároveň je mu poskytnuta kopie sepsané stížnosti. Při vyřizování stížnosti musí být dodržena směrnice ředitele Krajského úřadu Středočeského kraje.

Ředitel centra prošetří stížnost a nejpozději do 30 dní ode dne doručení stížnosti vyzve stěžovatele k osobnímu projednání.

V případě potřeby ředitel zprostředkuje jednání obou zúčastněných stran ve své přítomnosti. Ze získaných informací o průběhu vedení případu vyvodí závěry a následně ve stanovené lhůtě 30 dní stěžovatele písemně seznámí s výsledkem řízení.

Informace o podávání a vyřizování stížností a připomínek klienti mohou získat u příjmového rozhovoru, v materiálech s informacemi pro klienty umístěných v čekárně nebo dotazem u pracovníka či pracovnice centra. Klient má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho při vyřizování stížnosti zastupuje.

Stížnost může být uplatněna i zaměstnancem centra, a to podle stejných pravidel u ředitele Centra respektive nadřízeného orgánu KÚ či AMRP.