

**R-MOSTY**, zapsaný spolek

*Blahoslavova 4 / Praha 3 / kancelar@r-mosty.cz / www.r-mosty.cz*

*IČO:67776779 / TEL.:222 581 241*

## **Pravidla způsobu podání a vyřizování stížností na práci sociálně právní poradny R- Mosty**

- Klient si můžete stěžovat na cokoli, s čím je nespokojen, na pracovníky, na jejich jednání atd., a to z jakéhokoli důvodu.
- Klient si může stěžovat ústně či písemně.
  1. Ústně si klient může stěžovat tak, že svou stížnost sdělí v provozních hodinách poradny sociálnímu pracovníkovi nebo v administrativních prostorách R-Mosty z.s. řediteli organizace. O ústní stížnosti je proveden písemný zápis do programu Azylák.
  2. Klient může také stěžovat telefonátem do kanceláře R-Mosty, z.s. : 222 581 241, či na telefony sociálně-právní poradny: 725 320 499, 725 320 498. O telefonické stížnosti je proveden písemný zápis do programu Azylák.
  3. Písemně si klient může stěžovat tak, že vhodí svou stížnost do schránky R-Mosty z.s., která je umístěna u vstupních dveří do prostor R-Mosty z.s, na adrese Blahoslavova 4, 130 00 Praha 3. Dále si klient může písemně stěžovat dopisem, zaslaným na výše uvedenou adresu.
  4. Klient si může také stěžovat elektronickou formou tak, že zašle email na adresu [kancelar@r-mosty.cz](mailto:kancelar@r-mosty.cz). O elektronické stížnosti je proveden písemný zápis do programu Azylák.
- Klient může stížnost podat anonymně.
- Pracovníci R-mosty z.s. mají povinnost řešit stížnost do 8 pracovních dnů.
- Pokud podá klient stížnost anonymně bude výsledek vyřízení stížnosti oznámen písemně na viditelném místě na dveřích poradenské místnosti vedoucího sociálně-právní poradny.
- Pokud podá klient žádost ústně, bude mu výsledek stížnosti sdělen diskrétně a v ústraní příslušným pracovníkem v prostorách poradenské místnosti, a to v při nejbližším termínu setkání.

- Pokud klient podá stížnost písemně neanonymně, bude mu výsledek stížnosti sdělen diskrétně a v ústraní příslušným pracovníkem poradny v prostorách poradenské místnosti, a to při nejbližším termínu setkání, a nebo zaslán poštou na uvedenou adresu.
- Pokud klient podá stížnost telefonicky neanonymně, bude mu výsledek stížnosti sdělen diskrétně v ústraní příslušným pracovníkem poradny, a to v při nejbližším termínu setkání, či zpětně zavolán.
- O průběhu sdělení výsledku prošetřené stížnosti klientovi je proveden zápis do programu Azylák.
- Pokud je stížnost závažnější, řeší ji všichni kmenoví pracovníci společně za účasti ředitele R-Mosty z.s..
- Pokud se klient nechce osobně obrátit na pracovníka poradny, ani na ředitele organizace R-mosty z.s., může se obrátit na Radu R-Mosty z.s. (kontaktní osoba: Hana Frištenská). Dále se můžete obrátit na Veřejného ochránce práv (Ombudsmana) ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)).
- Klient má právo si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat.
- V případě potřeby může mít klient k dispozici tlumočnicka.
- Pokud je to v silách R-Mosty z.s. a sociálně právní poradny musí být sjednána náprava.
- Stížnost klienta nesmí negativně ovlivnit činnost pracovníka poradny na klientově případu.
- Všechny stížnosti jak ústní tak písemné a výsledky jejich vyřízení budou zapsány v programu Azylák v sekci stížnosti.