

Standard pro proces přijímání a vyřizování stížností

Charakteristika

Stížností se rozumí projev nespokojenosti s porušováním:

- práv nebo povinností dobrovolníka,
- kvality poskytované služby v přijímajících nebo vysílajících organizacích.

Stížnost mohou podat osoby, které vstupují do procesu dobrovolnické služby, těmi se rozumí: příjemci dobrovolnické služby, dobrovolníci, zaměstnanci vysílající a přijímající organizace. Cílem stížnosti je dosažení nápravy krizového či nežádoucího stavu.

Stížnosti jsou vyřizovány na základě těchto principů:

- Diskrétnost
- Důvěra
- Zachování mlčenlivosti o informacích
- Nezaujatost
- Dodržování lhůt a postupů

Způsob podání

Stížnost musí být podána osobně, poštou či elektronicky. Pro úspěšné přijetí musí stížnost obsahovat tyto náležitosti:

- Jméno, příjmení
- Adresa stěžovatele
- Označení osoby či organizace, proti které je stížnost směřována
- Popsání předmětu stížnosti

Anonymní stížnosti nebudou vyřizovány. Forma zpracování stížnosti je volná.

Proces řešení stížnosti

Stížnost je evidována v písemné podobě u vedoucího DC ADRA, případě u nadřízeného orgánu (odpovědná osoba na pozici koordinátora DC ADRA).

U stížností na vysílající organizaci platí pravidlo, že stížnost nesmí vyřizovat ten, na koho je stížnost podána, nýbrž jeho přímý nadřízený dle organizačního řádu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Stížnosti týkající se přijímající organizace jsou předávány kontaktní osobě, vedení přijímající organizace či příslušnému sociálnímu odboru.

Lhůta písemné odpovědi na stížnost činí 30 dní.

Stěžovatel má možnost odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti k nadřízenému pracovníkovi dle organizačního řádu.

Tento dokument je dostupný na webových stránkách (www.adra.cz/dobrovolnictvi).