

---

## **Informace o postupu při vyřizování podnětů a stížností**

### **ČTĚTE POZORNĚ**

Dovolujeme si Vás informovat, že jako uživatel/ka služeb InBáze, z. s., máte právo podat k činnosti naší organizace či postupu našich pracovníků jakýkoliv podnět, případně stížnost.

**Upozorňujeme**, že níže uvedené informace jsou zestručněnou verzí aktualizovaného „*Postupu při vyřizování stížností dle Metodického pokynu č. 07/2016*“. Plné znění postupu při vyřizování Vašich podnětů a stížností naleznete na našich webových stránkách [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz) (pouze v českém jazyce).

#### **Forma a postup pro podávání podnětů a stížností**

Podnět nebo stížnost je možné podat ústně (u vedoucích jednotlivých oddělení nebo ředitele spolku či Dozorčí Rady), případně pak písemně (email, dopis), a to i anonymně. Můžete využít také schránky na podněty a stížnosti umístěné v čekárně sídla naší organizace. Doporučujeme, aby byl předmět Vašeho podání či stížnosti co možná nejvíce konkretizován a jasně a srozumitelně (zároveň však slušně) vyjádřen, a to včetně Vašeho návrhu sjednání nápravy.

Podněty i stížnost mohou být podány v českém nebo cizím jazyce (angličtina, ruština, francouzština, vietnamština, mongolština, španělština, arabština). Prosíme však, pokud Váš dopis nebude psán strojopisem, abyste psali čitelně.

#### **Způsob vyřízení**

V případě ústního podnětu či stížnosti je termín a způsob vyřízení stížnosti sjednán ihned. Písemné podněty a stížnosti vyřizuje Dozorčí rada ve lhůtě nejdéle 30 dnů ode dne jejich podání. Odpověď je zaslána stejným způsobem, jakým byla stížnost přijata (tj. pošta, email).

Anonymní podněty a stížnosti jsou projednávány rovněž ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich podání. O výsledku projednaných podnětů a stížností jsou jejich podavatelé informováni prostřednictvím vývěsky na nástěnce umístěné po dobu 30 dnů v čekárně sídla naší organizace.

Při jakýchkoli pochybnostech, návrzích či připomínkách k našim službám jsme otevřeni diskuzi. Vaše podněty mohou posloužit ke zvýšení kvality našich služeb, a proto je vítáme. Veškeré kontakty na pověřené pracovníky včetně vedení organizace a členů Dozorčí rady naleznete na našich webových stránkách [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

#### **Co dělat když nejste spokojeni s výsledkem Vámi podaného podnětu či stížnosti?**

V případě, že s vyřízením Vašeho podání nebo stížnosti nebudete spokojeni, můžete se obrátit na **Magistrát hl. m. Prahy, Charvátova 145/9, Praha 1** (jakožto instituci registrující sociální služby poskytovatele), nebo na **Kancelář veřejného ochránce lidských práv** ([podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)).

---

# Information on the procedure for handling submitted suggestions and complaints

## READ CAREFULLY

As a client using services provided by InBáze, z. s., we would like to inform you that you are entitled to bring any suggestions or even complaints to our work or to work of our employees.

**Please note** that the information below is an abridged version of an updated “*Methodical guideline no. 07/2016” The complaints procedure*”. The full wording of the procedure for handling your suggestions and complaints can be found on our website [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz) (available only in Czech language).

### The form and procedure for submitting suggestions and complaints

Suggestions or complaints can be filed orally (with the heads of departments or director of InBáze, z. s., or the Supervisory Board), or in writing (by email or letter). You can do so even anonymously.

You can also use the “**Comment/Complaint Box**” placed in the waiting room in InBáze, z. s. We strongly recommend you to ensure yourself that your suggestion or complaint is clearly specified as much as possible. When filing a complaint, we recommend to specify it clearly and understandably (as well as politely); please include a proposal of your desired resolution.

Suggestions and complaints can be filed in Czech language or in one of the world languages (English, Russian, French, Vietnamese, Mongolian, Spanish and Arabic). However, we ask you to write legibly, if your letter is not written on a typewriter or PC.

### Method of Settlement

In the case of an oral suggestion or complaint, the date and method of is promptly agreed. Written suggestions and complaints are handled by the Supervisory Board within a period not exceeding 30 days from its submission. The answer is sent the same way that the suggestion or complaint was originally received (i.e. regular mail or e-mail).

Anonymous suggestions and complaints are also resolved within 30 days of its submission. The outcome of suggestions and complaints is announced to the submitter through note presented on the board in our waiting room, where the note shall be placed for 30 days.

In case of any doubts please note, that we are open to discuss any suggestions or comments. Your suggestions may serve to enhance the quality of our services, and therefore they are welcome. All contacts to authorized personnel, including management of the organization and members of the Supervisory Board can be found on our website [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz).

### What to do if you are not satisfied with the result of your filed suggestion or complaint?

In the case that a settlement of your filing suggestions or complaints is not satisfactory to you, you can submit an appeal to the **Municipality of Prague, address: Charvátova 145/9, Prague 1** (institution registering providers of social services), or to the **Office of the Ombudsman** ([podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)) located in Brno.

# Информация о порядке рассмотрения жалоб

## ПРОЧИТЕ ВНИМАТЕЛЬНО

Информируем Вас о том, что являясь пользователем услуг InBáze, z. s., вы имеете право обратиться с жалобой или предложением относительно деятельности нашей организации или наших сотрудников.

Обратите внимание, что приведенная ниже информация представляет собой сокращенный вариант обновленной "процедуры рассмотрения жалоб" с помощью "*Методических указаний №. 07/2016*". Полный текст процедуры обработки ваших предложений и жалоб можно найти на нашем сайте [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz) (только на чешском языке).

### Форма и порядок подачи жалоб и предложений

Предложения или жалобы могут быть поданы в устной форме (ведущим подразделением, руководителю организации или наблюдательного совета), в письменной форме (по электронной почте или обычным письмом), возможно и анонимно. Можете использовать так же ящик для предложений и жалоб, размещенный в приемной нашей организации. Мы рекомендуем, чтобы предмет вашего предложения или жалобы был изложен конкретно и понятно (и, по возможности, вежливо), в том числе и ваше предложение о возмещении ущерба.

Предложения и жалобы могут быть поданы на чешском или иностранном языках (английский, русский, французский, вьетнамский, монгольский, испанский, арабский) и должно быть написано разборчиво или напечатано.

### Способы урегулирования

В случае устной жалобы или предложения, сроки и способ урегулирования назначаются незамедлительно. Письменные предложения и жалобы должны быть рассмотрены Наблюдательным советом в срок, не превышающий 30 дней после их подачи. Ответ отправляется таким же способом, каким жалоба была получена (то есть. почта, электронная почта).

Анонимные предложения и жалобы рассматриваются также в течение 30 дней с момента их подачи. О результатах рассмотрения ходатайств и жалоб заявитель будет информирован путем размещения решения на доске объявлений в течение 30 дней в приемной нашей организации.

При каких либо сомнениях, пожеланиях или комментариях относительно наших услуг, мы открыты для обсуждения. Ваши предложения могут быть полезны для повышения качества наших услуг, и поэтому приветствуется. Все контакты на уполномоченных сотрудников, в том числе руководство организации и членов наблюдательного совета можно найти на нашем сайте [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

### Что делать, если вы не удовлетворены решением по вашей жалобе?

В случае, если вы не удовлетворены решением по вашей жалобе, возможно обратиться в мэрию г.Прага, (**Magistrát hl. m. Prahy, Charvátova 145/9, Praha 1**) как институции, регистрирующей поставщиков социальных услуг, или Бюро омбудсмена (**Kancelář veřejného ochránce lidských práv [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)**).