
Informace o postupu při vyřizování podnětů a stížností

Dovolujeme si Vás informovat, že jako uživatel 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“, který je v případě zájmu k nahlédnutí u pracovníků organizace.

Forma a postup pro podávání podnětů a stížností

Podnět nebo stížnost je možné podat ústně u ředitele organizace a vedoucího sociálně právního oddělení či Dozorčí Rady, případně písemně (email, dopis, datová schránka), a to i anonymně. Můžete využít také schránky na podněty a stížnosti umístěné v čekárně obou kanceláří 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 stížnosti mohou být podány v českém nebo cizím jazyce (angličtina, ruština, ukrajinština, francouzština, španělština, němčina, vietnamština, čínština). Prosíme však, pokud Váš dopis nebude psán strojopisem, abyste psali čitelně, jinak nemusí být stížnosti porozuměno.

Způsob vyřízení

V případě ústního podnětu či stížnosti je termín a způsob vyřízení stížnosti sjednán v nejbližší možné době. Písemné podněty a stížnosti vyřizuje ředitel organizace ve lhůtě nejdéle 30 dnů ode dne jejich podání. Odpověď je zaslána stejným způsobem, jakým byla stížnost přijata.

Anonymní podněty a stížnosti jsou projednávány rovněž ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich podání. O výsledku projednaných podnětů a stížností jsou jejich podatelé 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.

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

V případě zájmu o podání stížnosti se můžete vždy obrátit na Magistrát hl. m. Prahy, Charvátova 145/9, Praha 1 (jakožto instituci registrující sociální služby poskytovatele), nebo na Kancelář veřejného ochránce lidských práv Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno-střed-Brno-město (podatelna@ochrance.cz).

Information on the procedure for handling submitted suggestions and complaints

We would like to inform you that as a client using services provided by InBáze, z. s., you are entitled to bring up any suggestions or even complaints to our work or to the 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". You have the right of access to the full wording of the procedure for handling your suggestions and complaints upon request addressed to any of our employees.

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 make sure that your suggestion or complaint is specified as clearly and understandably as possible. When filing a complaint, please do it politely and include a proposal of your desired solution.

Suggestions and complaints can be filed in Czech language or in one of the world languages (English, Russian, French, Vietnamese, Spanish, Chinese and Georgian). If your letter is handwritten, we kindly ask you to write legibly.

Method of Settlement

In case of an oral suggestion or complaint, the date and the form of the solution is promptly agreed. Written suggestions and complaints are handled by the Supervisory Board within a period not exceeding 30 days from its submission. The reply is sent in the same form the suggestion or complaint was originally received.

Anonymous suggestions and complaints are also resolved within 30 days of their submission. The outcome of suggestions and complaints is announced to the submitter through a 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.

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

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) located in Brno.

Информация о порядке рассмотрения жалоб

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 (только на чешском языке).

Форма и порядок подачи жалоб и предложений

Предложения или жалобы могут быть поданы в устной форме (директору организации, руководителю социально-правового отделения или наблюдательного совета), в письменной форме (с помощью цифровой почтовой идентичности или обычным письмом), возможно и анонимно. Можете использовать также ящик для предложений и жалоб, размещенный в приемной обоих офисов организации. Мы рекомендуем, чтобы предмет вашего предложения или жалобы был изложен конкретно и понятно и по возможности безэмоционально, в том числе и ваше предложение о возмещении ущерба.

Предложения и жалобы могут быть поданы на чешском или иностранном языках (английский, русский, украинский, немецкий, французский, вьетнамский, испанский, китайский) и должно быть написано разборчиво или напечатано, в противном случае мы не сможем расшифровать содержание письма.

Способы урегулирования

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

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

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 омбудсмана (Kancelář veřejného ochránce lidských práv Údolní 658/39, 602 00 Brno-střed-Brno-město podatelna@ochrance.cz)