

**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB  
KLUBU NEMOCNÝCH CYSTICKOU FIBRÓZOU**

**Výklad pojmů:**

*Stěžovatel* je osoba (právnícká, fyzická), která vyjadřuje stížnost na poskytování služeb v Klubu nemocných cystickou fibrózou.

*Stížnost* je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu vedení organizace.

*Anonymní stížnost* je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

*Nezávislý zástupce* je fyzická nebo právnícká osoba, která nemá žádný právní vztah k provozovateli služeb.

**Formy stížnosti:**

Stížnost může stěžovatel nebo jeho nezávislý zástupce podat ústní, písemnou nebo anonymní formou:

- jakémukoli zaměstnanci Klubu nemocných cystickou fibrózou (dále jen KNCF),
- při podání stížnosti ústní formou bude stěžovatel informován o dalším postupu,
- k postoupení stížnosti statutárnímu orgánu je nutná písemná forma,
- poštou na adresu: Klub nemocných cystickou fibrózou, o. s., Kudrnova 22/95, 150 00 Praha 5 (lze k rukám konkrétního zaměstnance, viz kontakty dostupné na: [www.klubcf.cz](http://www.klubcf.cz)),
- e-mailem na adresu: [info@klubcf.cz](mailto:info@klubcf.cz) – nebo na konkrétního pracovníka (viz [www.klubcf.cz](http://www.klubcf.cz)),
- do schránky KNCF, která je umístěna v sídle organizace, vchod do předzahradu objektu z ulice Kudrnova (je vybírána denně zaměstnanci KNCF – o tomto výběru je proveden písemný záznam do Knihy stížností).

Po obdržení stížnosti musí být neprodleně proveden písemný zápis do Knihy stížností tím, kdo stížnost přijal. O přijetí a zapsání stížnosti do Knihy stížností musí zaměstnanec neprodleně informovat Výbor KNCF emailem.

Součástí zápisu do Knihy stížností musí být uvedeny tyto údaje: předmět stížnosti, datum jejího přijetí, identifikátor stěžovatele, jméno příjemce stížnosti (pokud je znám, v případě anonymní stížnosti se uvede: stěžovatel – anonymní), způsob vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti.

Stížnosti vyřizuje Výbor KNCF nebo jí pověřený zástupce do 30 kalendářních dnů ode dne zápisu do Knihy stížností. Jestliže je stížnost vedena proti Výboru KNCF rozhoduje o stížnosti revizní komise KNCF. Při šetření stížnosti ctí zaměstnanec presumpci nevinny.

**Vyrozumění o vyřízení stížnosti** musí být v písemné podobě a jeho kopie je uložena v Knize stížností (s podpisem o převzetí stěžovatele nebo dokladem o doručení na adresu stěžovatele). Anonymní stížnost je prošetřena a vyrozumění je uloženo v Knize stížností.

Výbor KNCF napíše vyrozumění k předložené písemné stížnosti a odešle přímo stěžovateli a zároveň kopii vyrozumění zašle předkladateli stížnost z řad zaměstnanců KNCF, ten ji vlepí do Knihy stížností. V případě anonymního stěžovatele, zašle Výbor KNCF vyrozumění pouze předkladateli z řad zaměstnanců a ten ji vlepí do Knihy stížností.

Stěžovatel má právo do 15 kalendářních dnů ode dne doručení Vyrozumění o stížnosti podat odvolání. Odvolání lze podat pouze v písemné podobě na adresu zřizovatele Klub nemocných cystickou fibrózou, z.s. – Výbor, Kudrnova 22/95, 150 00 Praha 5. Toto odvolání je povinen pověřený orgán zřizovatele vyřídit do 30 kalendářních dnů ode dne přijetí odvolání a písemnou formou vyrozumět osobu, která odvolání podala. Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti revizní komisí KNCF nebo Výboru KNCF může podat stížnost na níže uvedené nezávislé organizace.

Stížnosti lze podávat také:

- Kancelář Veřejné ochránkyně práv - Údolní 39, 602 00 Brno, E-mail: [podatelnaochrance.cz](mailto:podatelnaochrance.cz)
- Inspekce poskytování sociálních služeb Magistrátu hlavního města Praha - Magistrát hl. m. Prahy, Odbor sociální péče a zdravotnictví, Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1.