

OS 6 – Stížnosti

- Určení: pro potřeby Podpory studentů se specifickými potřebami Augustin (dále jen „Augustin“); bližší určení viz obsah
- Závazný: pracovníci Augustinu, klienti, zaměstnanci UHK v přímém kontaktu s klientem
- Na vědomí: všichni zaměstnanci a studenti UHK
- Zpracoval/a: Mgr. Markéta Pešáková, odborný konzultant
- Schválil/a: Mgr. Lucie Slezáková Misařová, t.č. vedoucí Augustinu
- Platnost od: 1. března 2015
- Cíl standardu: Metodické vymezení stížnosti.

Obsah standardu:

- Stížnost v souvislosti s činností Augustinu
- Odůvodnění stížnosti
- Podání stížnosti
- Vyřízení stížnosti
- Odvolání proti výsledku vyřešení stížnosti

Aktualizace: 27. listopadu 2018



Stížnost v souvislosti s činností Augustinu

V případě nespokojenosti s kvalitou, průběhem či okolnostmi poskytování služeb, které jsou v kompetenci Augustinu má klient¹ či osoba přicházející do kontaktu s klientem možnost podat stížnost k rukám vedoucího Informačně-poradenského a kariérního centra UHK (dále jen IPaKC).

Pracovník je povinen informovat klienta, že v případě nespokojenosti je možné podat stížnost.

Odůvodnění stížnosti

Klient podává stížnost předepsaným způsobem v odůvodněných případech. Cílem stížnosti je zlepšení kvality poskytovaných služeb, nikoli řešení osobních antipatií s pracovníky či dožadování se služeb, které nejsou součástí nabídky či nespádají do kompetence Augustinu.

Podání stížnosti

Stížnost je možné podat k rukám vedoucí IPaKC UHK, a to prostřednictvím emailu na adresu marketa.pestakova@uhk.cz, prostřednictvím poštovní schránky umístěné v blízkosti recepce objektu společné výuky (schránka nese označení Informačně-poradenské a kariérní centrum UHK) nebo poštou na adresu Augustinu. Stížnost lze podat i osobně, v tomto případě je ze setkání učiněn písemný záznam.

Stížnost musí být konkrétně formulována, určena situace, ke které se vztahuje (den, hodina, činnost) a identifikován pracovník, v jehož přítomnosti, nebo kompetenci situace řešená stěžovatelem vznikla.

Stížnost nelze podávat anonymně.

Vyřízení stížnosti

Stížnost musí být vyřízena do 30-ti dnů od doručení do Augustinu. K doručení je využit stejný komunikační kanál, jako při podání stížnosti. V případně osobního setkání a vyřízení stížnosti bude pořízen záznam.

Vedoucí IPaKC je povinen zabývat se každou doručenou stížností a vyjádřit se k ní ve stanovené lhůtě včetně odůvodnění.

¹ Klientem se rozumí uchazeč/student se specifickými potřebami UHK, který se ocitne v situaci vyžadující servisní opatření zajišťované Augustinem a je veden v jeho evidenci.



Odvolání proti výsledku vyřešení stížnosti

V případě nespokojenosti s výsledkem vyřízení stížnosti, je možné se odvolat k rukám prorektora pro strategii a rozvoj doc. RNDr. Jana Kříže, Ph.D., a to výhradně formou emailu. Prorektor se bude zabývat odvoláním nejpozději do 30 dnů od termínu doručení odvolání. Výsledek svého šetření odešle opět emailem k rukám stěžovatele s odůvodněním; kopie bude zaslána k rukám vedoucí IPaKC.

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



Se standardem kvality jsem byl/a seznámen/a a беру jej jako závazný metodický pokyn na vědomí.

Jméno	Pozice	Datum	Podpis

