

	Olivova dětská léčebna, o.p.s. Olivova 224, 251 01 Říčany u Prahy 25	
	Postup při vyřizování stížnosti	FP_ODL_53 Verze 1

Vážení klienti,

maximální snahou a cílem všech zaměstnanců naší společnosti Olivovy dětské léčebny (dále jen ODL) je spokojený klient. Pokud i přesto nejste se službami poskytovanými našimi zaměstnanci spokojeni, můžete využít následovné postupy podání připomínek nebo stížností:

- elektronickou poštou za použití ověřeného elektronického podpisu na adresu: stiznosti@olivovna.cz, pokud zašlete stížnost elektronicky bez platného elektronického podpisu, je nutné ji do 5 dnů od jejího podání potvrdit písemnou formou, jinak se na stížnost pohlíží jako na anonymní (viz níže)
- ústně přímo u vedoucího zaměstnance daného pracoviště nebo na ředitelství, ústně podané stížnosti, v případě jejího nevyřešení na místě bude našim zaměstnancem proveden písemný záznam, který podepíšete a jehož jedno vyhotovení obdržíte

Písemně podaná stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele, telefonický kontakt, e-mailovou adresu
- vlastnoruční podpis stěžovatele
- pokud je klient odlišný od stěžovatele (v případě, že je stěžovatelem jiná osoba než zletilý klient nebo osoba způsobilá k právním úkonům) je třeba ke stížnosti doložit plnou moc klienta k vyřízení stížnosti podané stěžovatelem
- vylíčení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká

Další postup vyřizování stížností:

Přijetí písemně podané stížnosti bude stěžovateli potvrzeno do 5 pracovních dnů od jejího doručení. Prošetřujeme všechny podané stížnosti. Avšak stížnosti, u kterých nelze jednoznačně identifikovat autora, budou vyřizovány jako stížnosti anonymní, což znamená, že stěžovatel neobdrží o výsledku šetření písemnou informaci. O vyřízení řádné stížnosti bude stěžovateli podána písemná zpráva, která bude obsahovat zjištěné skutečnosti a závěry, případně opatření přijatá k nápravě. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena maximálně 30 kalendářních dnů od přijetí. V odůvodněných případech (např. rozsah šetření) lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. V případě, že s naším vyřízením stížnosti nebudete spokojeni, můžete stížnost podat též příslušnému správnímu orgánu, kterým je Magistrát Hlavního města Prahy.

Ing. Miroslav Vacek
ředitel ODL