příloha č. 1

Diakonie
Českobratrské církve evangelické

NEBYLI JSTE SPOKOJENI SE SLUŽBOU?

Vážená paní, vážený pane,
chceme Vás informovat o možnosti podat **stížnost** na kvalitu poskytované služby a o postupu při jejich řešení.

Vítáme každý podnět ke zlepšení naší poskytované služby!
Na podání **stížnosti** má právo **zejména osoba** s níž je sepsána *Smlouva o sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi a* dále **kdokoli**, kdo má jakékoli připomínky, či stížnosti k poskytování služby.
Nemusíte mít obavy z jakýchkoli nepříjemností.

V případě, že potřebujete pomoci, máte právo **požádat jakoukoli osobu** *(příbuzného, pracovníka, nezávislého zástupce apod.)* **k asistenci či zastupování** při podávání stížnosti.

Máte **právo zůstat v anonymitě.** S anonymní stížností je nakládáno stejně jako se stížností adresnou. Má stejnou váhu.

Stížnost můžete poslat – **ústně** nebo **písemně.** Můžete ji sdělit **telefonicky** či **osobně,** nebo zaslat **poštou, emailem**, nebo vložit do **schránky STÍŽNOSTÍ.** *(Schránka stížností je shodná s poštovní schránkou a je umístěna při vstupu do budovy.)*

KDO VYŘIZUJE PŘIPOMÍNKY, PODNĚTY, STÍŽNOSTI/POCHVALY

Klíčoví pracovníci (Ivana Kandler, Miriam Rulcová, Vladěna Podlesná, Zdena Veltruská, DiS.)

Vedoucí SAS (Ivana Kandler, Fügnerova 1124, 464 01 Frýdlant, tel.: 604 884 505, email: ivana.kandler@jablonec-diakonie.cz).

Ředitelka střediska (Michaela Albrechtová, 5. května 193/2, 46601 Jablonec nad Nisou, tel.: 721 008 313, email: reditel@jablonec-diakonie.cz).

---

a) Stížnosti **na kvalitu, či na pracovní postup služby** lze adresovat **kterémukoliv klíčovému pracovníkovi**, který je předá vedoucímu služby. Ten rozhodne o dalšímu postupu, popřípadě pověří konkrétního zaměstnance, či celý tým k vyřízení.

b) Stížnosti **na práci a chování klíčového pracovníka** lze adresovat **vedoucímu pracovníkovi.**

c) V případě nespokojenosti s vyřízením ze strany vedoucího služby v bodě **a)** a **b)**, nebo **stížnost na vedoucího služby**, lze adresovat **ředitelce střediska.**

d) V případě nespokojenosti s vyřízením ze strany ředitelky střediska, lze svou stížnost zaslat na **správní radu Diakonie ČCE** (Jitka Řeháčková, Diakonie ČCE, Belgická 22, 120 00 Praha 2) **.**

e) V případě nespokojenosti vyřízení ze strany správní rady Diakonie ČCE, lze svou stížnost zaslat na **dozorčí radu Diakonie ČCE** (drs@jablonec-diakonie.cz)**.**

V případě, že chcete řešit svou stížnost mimo Diakonii ČCE, můžete se obrátit na tyto orgány:

1**) MPSV (ministerstvo práce a sociálních věcí)**
Při prověření vyřízení stížnosti je **ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy,** popřípadě fyzických a právnických osob, **jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.**

2) MÚ Frýdlant či **Krajský úřad Libereckého kraje - odbor sociálních věcí.**

3) Občanskou poradnu, kde vám mohou být předány potřebné informace, jak nadále postupovat.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ:

- Veškeré stížnosti **jsou řešeny nezaujatě a objektivně, se snahou nalézt pravdu, kompromis a nápravu.** Řešeny budou všechny stížnosti, i anonymní (postup bude stejný, výsledek bude řádně sepsán).

  Vyřešení anonymní stížnosti bude **vyvěšeno na nástěnce v 2. patře proti schodům po dobu 30ti dní od vyřízení.**

- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne doručení stížnosti.

- **Výsledek řešení stížnosti bude v písemné podobě předán stěžovateli** (pokud je znám), **a to osobně** (ředitelkou nebo jí pověřenou osobou) **nebo doporučenou poštovní zásilkou.**

- **Pokud nebude stěžovatel spokojen s řešením či lhůtou vyřízení stížnosti, může se odvolat k vyšší instanci. (viz. Výše)**