

METODIKA PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Vážená paní, vážený pane,

chceme Vás informovat o možnosti podat **radu, návrh, připomínku** či **stížnost** na kvalitu poskytované péče a o postupu při jejich řešení.

Vítáme každý podnět ke zlepšení naší poskytované služby!

Na podání připomínky nebo stížnosti má právo každá osoba, zejména ta, s níž je sepsána Smlouva o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, nebo osoba blízká. Nemusíte mít obavy z jakýchkoli nepřijemností.

Máte právo zůstat v anonymitě.

Stížnost můžete poslat – **písemně poštou, mailem**, nebo ji sdělit **telefonicky** či **osobně**.

Komu si můžete stěžovat:

1. **Klíčovému pracovníkovi** (Bc. Lenka Špringlová, Bc. Aneta Koňáková)
2. **Vedoucí SAS** (Bc. Lenka Špringlová – telef. 730 844 353).
3. **Ředitelce střediska** (Michaela Albrechtová, Pod Baštou 10, 46601 Jablonec nad Nisou, tel. 721 008 313, e-mail: jablonec@diakonie.cz).
4. Písemnou stížnost můžete **vložit do poštovní schránky** umístěné u vchodu střediska (Pod Baštou 10), či **poslat poštou** (Pod Baštou 10, 46601 Jablonec nad Nisou).
5. Stížnost můžete napsat do knihy stížností – *na požádání u sociální pracovnice SAS*.
6. V případě stížnosti na ředitelku střediska si můžete stěžovat písemně přímo předsedkyni dozorčí rady střediska: Marta Binková, adresa střediska.

Postup při řešení stížnosti:

- Řešeny budou všechny stížnosti, i anonymní (postup bude stejný, výsledek bude řádně sepsán).
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 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.

Kam můžete poslat odvolání v případě nesouhlasu s řešením Vaší stížnosti

1. **Ředitelce střediska** (viz výše).
2. **Předsedkyni dozorčí rady střediska** – Marta Binková, Pod Baštou 10, 46601 Jablonec nad Nisou

(pouze písemně).

3. **Dozorčí radě Diakonie ČCE**, Belgická 22, 120 00 Praha 2 (pouze písemně).
4. Nebo dalším nezávislým institucím:

Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888),

Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel. 257 323 508),

občanská poradna (nejbližší OP – E. Floriánové 8, Jablonec n. N., tel. 485 152 070).

Kompletní postup při podávání stížností, řešení stížností a nesouhlasu s řešením stížností je písemně zpracován a k nahlédnutí u ředitelky střediska.

Něco se Vám v naší službě nelíbí??



řekněte nebo zatelefonujte

kterémukoliv pracovníkovi



+

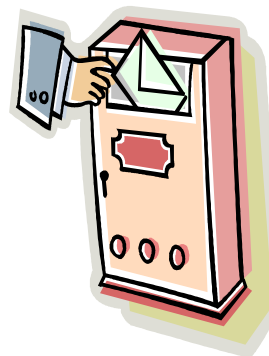
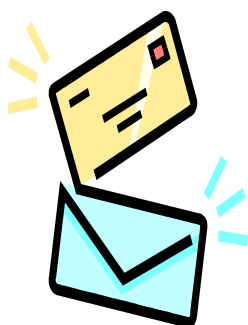


NEBO

napište to, pošlete

nebo dejte do

poštovní schránky
střediska



Pod Baštou 10, 46601 Jablonec nad Nisou

nemusíte se podepisovat

Nelíbí se mi.....

Novák

pokud stížnost nechcete napsat nebo říct sami, poproste svého kamaráda, aby to udělal za Vás



naši pracovníci všechno prošetří



odpověď, jak to dopadlo, Vám do 28 dnů napíšíou a pošlou poštou



když stížnost nebude podepsaná, najdete odpověď na naší nástěnce v naší kanceláři po dobu 30ti dnů od vyřízení

když se Vám naše odpověď nebude líbit, můžete stížnost znovu poslat (odvolat se)



Vždycky si můžete stěžovat nebo poprosit o pomoc při stížnosti na těchto adresách

občanské poradny, nejbližší OP – E. Floriánové 8,
Jablonec n. N., tel. 485 152 070

veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno; www.ochrance.cz;
tel 542 542 888; mail. podatelna@ochrance.cz
– řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv

Český helsinský výbor

Jelení 5
118 00 Praha 1