

METODIKA PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Vážená paní, vážený pane,

chceme Vás informovat o možnosti podat **podnět, 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 sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, nebo osoba blízká. Nemusíte mít obavy z jakýchkoli nepříjemností.

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, Iveta Fričová, Jana Floriánová)
2. **Vedoucí SAS** (Bc. Lenka Špringlová, 5. května 193/2, 466 01 Jablonec nad Nisou, telef. 730 844 353).
3. **Ředitelce střediska** (Michaela Albrechtová, 5. května 193/2, 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 (5. května, Jablonec nad Nisou), či **poslat poštou** (5. května, 46601 Jablonec nad Nisou).
5. Stížnost můžete napsat do knihy stížností – *na požádání u klíčového pracovníka SAS, popřípadě vedoucího služby*.
6. V případě stížnosti na ředitelku střediska si můžete stěžovat písemně přímo předsedkyni dozorčí rady střediska: Marta Binková, 5. května 193/2, 46601 Jablonec nad Nisou.

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, 5. května 193/2, 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 (Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 323 508),

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