

METODIKA PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ/POCHVAL

Vážená paní, vážený pane,

chceme Vás informovat o možnosti podat **podnět, návrh, připomínku** či **stížnost/pochvalu** na kvalitu poskytované služby a o postupu při jejich řešení.

Vítáme každý podnět ke zlepšení naší poskytované služby!

Na podání **podnětu, připomínky nebo stížnosti/pochvaly** 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.

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

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

Stížnost můžete poslat – **písemně poštou, emailem**, vložit do **poštovní schránky** nebo ji sdělit **telefonicky** či **osobně**.

KDO VYŘIZUJE PŘIPOMÍNKY, PODNĚTY, STÍŽNOSTI/POCHVALY

Klíčoví pracovníci (Bc. Lenka Špringlová, Iveta Fričová, Jana Floriánová)

Vedoucí SAS (Bc. Lenka Špringlová, 5. května 193/2, 466 01 Jablonec nad Nisou, telef. 730 844 353).

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

Předsedkyně dozorčí rady střediska: Marta Binková, 5. května 193/2, 46601 Jablonec nad Nisou.

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

b) Připomínky, podněty, stížnosti/pochvaly na práci a chování klíčového pracovníka lze adresovat **vedoucímu pracovníkovi**.

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

V případě nespokojenosti s vyřízením ze strany ředitelky střediska, lze svou stížnost/pochvalu zaslat na **dozorčí radu Diakonie ČCE**.

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

- občanské poradny (nejbližší OP – E. Floriánové 8, Jablonec n. N., tel. 485 152 070).
- příslušný městský či krajský úřad - odbor sociálních věcí
- veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno; podatelna@ochrance.cz, tel 542 542 888 – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv
- Český helsinský výbor - Štefánikova 21, Praha 5

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 před vstupem do ambulance SAS**.

- 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**.

ODVOLÁNÍ

1. Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat.
2. Odvolání je možné **do 15 dnů** ode dne doručení vyřízení stížnosti.
3. Ústní podání odvolání je zaznamenáno písemně tím, kdo odvolání přijal.
4. Doba pro odvolací řízení je 30 dní.
5. Řešení odvolání je shodné s postupem řešení stížnosti.
6. Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce.