



## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### I.

Klient služby má **právo vznést ústní nebo písemnou stížnost** týkající se činnosti sociální služby a jeho zaměstnanců (např. nespokojenost s jednáním zaměstnanců, s navrhovaným řešením problémů, s poskytovanými službami) a **požadovat nápravu věci**.

### II.

**Stížnost lze podat jakýmkoliv způsobem. Ústní i písemnou** stížnost klient uplatňuje u zaměstnance služby, nadřízeného pracovníka či v případě, že není dle názoru klienta uspokojivě nebo včas vyřízena, přímo u vedoucího pobočky, případně oblastního ředitele.

### III.

V prostorách sociální služby je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti klientů, která zajišťuje důvěrnost a anonymitu stěžovatele.

### IV.

Klient má možnost zvolit si pro podání stížnosti **zástupce** k zastoupení při jejím řešení.

### V.

Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů, nejpozději do **čtrnácti dnů**. Řeší a vyřizuje ji vedoucí sociální pracovník, v případě podání stížnosti na jeho činnost vedoucího pobočky.

### VI.

V případě anonymní stížnosti je klient o postupu jejího řešení a výsledku písemně **vyrozuměn na nástěnce** v místě poskytování služby.

### VII.

Každá ústní i písemná stížnost je **evidována** a to včetně jejího písemného řešení a výsledku.

### VIII.

Pokud klient podá stížnost, **nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce**.

### IX.

Stížnost se považuje za **vyřízenou**, jakmile je klient vyrozuměn o postupu jejího řešení a výsledku.

### X.

V případě, že klient, resp. osoba, která stížnost podala, nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla-li dodržena lhůta pro odpověď, může se obrátit na **oblastního ředitele**. To nebrání možnosti podat žádost o prověření stížnosti přímo na **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření. Žádost musí být podána do 60 dní od doručení odpovědi na stížnost nebo od data uplynutí lhůty k odpovědi na stížnost.

O výsledku prověření ministerstvo písemně vyrozumí osobu, která podala stížnost a poskytovatele sociální služby.



## KONTAKTY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

### **Kontakt na vedoucího sociálního pracovníka:**

Jméno: Bc. Denisa Hrdá, DiS.  
Kontaktní telefon: +420 775 889 637  
Kontaktní email: denisa.hrda@nadeje.cz

### **Kontakt na vedoucího pobočky:**

Jméno: Bc. Karolína Jeníčková  
Kontaktní telefon: +420 775 865 850  
Kontaktní email: karolina.jenickova@nadeje.cz

### **Kontakt na oblastního ředitele:**

Jméno: Ing. Vojtěch Krump  
Kontaktní email: vojtech.krump@nadeje.cz  
Adresa: Pražská 992/14, 412 01 Litoměřice

---

Dalšími **vyššími instancemi** pro řešení stížností jsou: ústřední ředitel Naděje se sídlem v Praze, registrační orgán sociálních služeb při magistrátu hlavního města Prahy, veřejný ochránce lidských práv se sídlem v Brně, Český helsinský výbor se sídlem v Praze.

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2  
Kontaktní telefon: 950 191 111  
Kontaktní e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

### **Veřejný ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, Brno  
Kontaktní telefon: 542 542 888  
Kontaktní email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### **Možné lidskoprávní organizace:**

Český helsinský výbor  
Adresa: Štefánikova 216/21, Praha 5  
Kontaktní e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)