NADĚJE
POBOČKA LITOMĚŘICE
PRAŽSKÁ 992/14
412 01 LITOMĚŘICE

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.

NADĚJE
POBOČKA LITOMĚŘICE
PRAŽSKÁ 992/14
412 01 LITOMĚŘICE

KONTAKTY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Kontakt na vedoucího sociálního pracovníka:

Jméno: Bc. Kateřina Drbohlavová
Kontaktní telefon: +420 777 415 587
Kontaktní email: katerina.drbohlavova@nadeje.cz

Kontakt na vedoucího pobočky:

Jméno: Bc. Veronika Libišová
Kontaktní telefon: +420 778 782 771
Kontaktní email: veronika.libisova@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

Veřejný ochránce práv

Adresa: Údolní 39, Brno
Kontaktní telefon: 542 542 888
Kontaktní email: podatelna@ochrance.cz

Možné lidskoprávní organizace:

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