# podání stížnosti či podnětu na LDS

Může se stát, že něco nebylo tak, jak jste očekávali.

Možná pro nás máte podnět na zlepšení služby.

Dejte nám o tom vědět!

## Jak a komu?

|  |  |
| --- | --- |
| Sluchátko se souvislou výplní | * Přímo při hovoru s pracovníkem * Telefonicky koordinátorovi služby – 775 725 656 * Telefonicky vedoucí Střediska sociálních služeb – 775 725 301 |
| E-mail se souvislou výplní | * E-mailem koordinátorovi služby – [nekulova@stred.info](mailto:nekulova@stred.info) * E-mailem vedoucí Střediska sociálních služeb – [jerabkova@stred.info](mailto:jerabkova@stred.info) * Či na obecnou e-mailovou adresu organizace: [email@stred.info](mailto:email@stred.info) a pověřený pracovník předá stížnost či podnět do pověřených rukou |
| Otevřená obálka se souvislou výplní | * Klasickou poštou na adresu: STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč |

## Musím sám/a?

Nemusíte. Můžete si vybrat zástupce, fyzickou osobu nebo právnickou osobu, který stížnost/podnět podá místo vás.

## Co se bude s se stížností nebo podnětem dít dál?

Vaši stížnost/podnět zaevidujeme a posoudíme, koho či čeho se týká. Pokud se chcete vyjádřit k postupu pracovníka, bude záležitost vyřizovat koordinátor služby. Pokud se chcete vyjádřit obecně k poskytování služby, bude záležitost vyřizovat vedoucí Střediska sociálních služeb.

Každou stížnost/podnět pečlivě pročteme a vyslechneme všechny zúčastněné osoby, abychom mohli zaujmout objektivní stanovisko.

## Dostanu odpověď?

Ano, dostanete naše vyjádření, a to ve lhůtě od 10 do 30 dnů. Vyjádření je vždy písemné. Zašleme vám jej na vámi uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu.

Můžete také zůstat v anonymitě, pak odpověď zveřejníme na webových stránkách organizace, kde bude umístěna po dobu 1 měsíce.

## A když nejsem s odpovědí spokojený/á?

I to se stává. Vždy se můžete odvolat. Odvolání podáte k orgánu, který je nadřízený tomu, který stížnost vyřizoval:

pracovník linky důvěry

koordinátor Linky důvěry STŘED: Mgr. Tereza Nekulová, STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, tel: 775 725 656, e-mail: [nekulova@stred.info](mailto:nekulova@stred.info)

vedoucí Střediska sociálních služeb: Michaela Jeřábková, DiS., STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, tel: 775 725 601, e-mail: [jerabkova@stred.info](mailto:jerabkova@stred.info)

ředitelka STŘED, z. ú.: Mgr. Martina Bártová, STŘED, z.ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, tel. 775 725 655, e-mail: [bartova@stred.info](mailto:bartova@stred.info)

Správní rada: STŘED, z.ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

Krajský úřad Kraje Vysočina (kontakt: Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava; t.č 564 602 111, 564 602 100; e-mail: [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz))

Ministerstvo práce a sociálních věcí (kontakt: MPSV Na Poříčním právu 1/367, 128 01 Praha 2; t.č. 221921111; e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz))

Veřejný ochránce práv (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno; t.č. 542 542 111, 542 542 777;   
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz))

Nebo: Český helsinský výbor (kontakt: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; t.č. 220 515 188, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)**)**