

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!

KOMU?



- Telefonicky na pevnou linku STŘED, z. ú.: 568 843 732
- Telefonicky koordinátorovi služby – 775 725 656 pokud se vaše stížnost či podnět týká konkrétního pracovníka Linky důvěry STŘED
- Telefonicky vedoucí Střediska sociálních služeb – 775 725 301 pokud se vaše stížnost či podnět týká způsobu poskytování služby



- obecnou e-mailovou adresu organizace: email@stred.info a pověřený pracovník předá stížnost či podnět do pověřených rukou



- Klasickou poštou na adresu: STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

JAK?

Abychom se mohli vaší stížností účinně zabývat, pomůže nám, když bude obsahovat následující informace:

- **Vaše identifikační údaje** – pokud stížnost není anonymní, uveďte prosím své jméno, příjmení, adresu a případně i e-mail.
- **Důvod stížnosti** – popište, co se stalo, co vám vadí, zda vám vznikla nebo hrozí nějaká újma.
- **Cíl stížnosti** – napište, co si od podání stížnosti přejete, co má být jejím výsledkem.
- **Další informace** – můžete také uvést, koho se stížnost týká (například zaměstnance) a jaké navrhuje řešení nebo nápravu situace.

Tyto informace nám umožňují lépe pochopit, co se stalo, a efektivněji podniknout potřebné kroky k nápravě.

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, e-mail: nekulova@stred.info, tel: +420 775 725 656



Vedoucí Střediska sociálních služeb: Michaela Jeřábková, DiS., detašované pracoviště STŘED, z. ú., Komunitní centrum Moravia Třebíč, Smrtná 389/6 Horka-Domky, 674 01 Třebíč, e-mail: jerabkova@stred.info, tel: +420 775 725 601



Ředitelka: Mgr. Martina Bártová, STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, e-mail: bartova@stred.info, tel.: +420 775 725 655



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

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti či nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz, tel.: +420 950 191 111

Další možnosti, kam stěžovatel může zaslat stížnost:

Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888