

Pravidla pro podání stížností

Na co je možné si stěžovat?

- Nespokojenost s průběhem služby
- Nespokojenost s jednáním pracovníka
- Na cokoliv, co se vám nelíbilo v souvislosti s poskytovanou službou

Jak stížnost podat?

- vložit do **schránky na stížnosti** v přízemí budovy v Sokolské 139. Do schránky můžete vložit také **anonymní stížnost**.
- kontaktovat **pracovníka** Osobní asistence, metodičku sociálních služeb či ředitelku organizace – pracovník vám v případě potřeby může pomoci se sepsáním stížnosti
- zaslat **poštou** na adresu Charity Kralupy nad Vltavou – Sokolská 139, Charita Kralupy nad Vltavou, 278 01
- zaslat **emailem**:
 - vedoucí sociální služby Osobní asistence Bc. Lenka Müllerová - mullerova@nasefarnost.cz
 - metodička sociálních služeb, Bc. Helena Vondrová DiS., MBA – vondrova@nasefarnost.cz
 - ředitelka organizace, Barbora Kovářová – kovarova@nasefarnost.cz
- **telefonicky**:
 - vedoucí sociální služby Osobní asistence Bc. Lenka Müllerová -
 - metodička služeb, Bc. Helena Vondrová DiS, MBA – 737 282 814
- stížnost můžete podat osobně nebo si **zvolit zástupce**.

Kdo stížnost vyřizuje?

- Řešení stížnosti má na starosti metodička sociálních služeb Charity Kralupy nad Vltavou.
- V případě stížnosti na metodičku sociálních služeb, vyřizuje stížnost ředitelka organizace.
- Prostor k vyjádření je věnován osobám, kterých se stížnost týká nebo případných svědků události.

Kdy získám vyjádření ke stížnosti?

- Lhůta na vyřízení stížností je **30 dní**.

Jak mi bude vyjádření předáno?

- v případě zanechání adresy bude odeslána poštou
- pokud si to budete přát, může vám pracovník předat vyjádření do rukou
- v případě anonymních stížností bude vyjádření vyvěšeno **na nástěnce v přízemí budovy**, zde si jej můžete po dobu 20 pracovních dnů přečíst.

Jak postupovat pokud budu nespokojen/a s vyřízením stížnosti?**V případě nespokojenosti je možné se odvolat:**

- Barbora Kovářová, ředitelka Charity Kralupy nad Vltavou se sídlem: Sokolská 139, 278 01 Kralupy nad Vltavou, tel.: 724 170 796, email: kovarova@nasefarnost.cz
- Ing. Bc. Jaroslav Němec ředitel Arcidiecézní charity Praha se sídlem: Londýnská 44, 120 00 Praha 2, tel.: 222 512 401, email: nemec.jaroslav@praha.charita.cz.
- Středočeský kraj se sídlem Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5, tel.: 257 280 111, email: podatelna@kr-s.cz.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí se sídlem: Na Poříčním právu 1/376 , 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, email: posta@mpsv.cz.

V případě nejasností ohledně pravidel podání stížností neváhejte kdykoliv v průběhu poskytování služby kontaktovat pracovníka Osobní asistence.

Pracovníci služby vám jsou vždy nápomocni při podávání stížností (např. pomohou s vyhotovením písemného záznamu stížnosti).