



Jak na stížnosti?

Základní informace k jejich podání

Azylový dům pro rodiny s dětmi v Mostě



Máte právo říct, co vám nevyhovuje.

Pokud nejste spokojeni s poskytovanou službou nebo jednáním pracovníků, můžete se na nás obrátit bez obav.

Podání stížnosti nemá žádný vliv na vaše ubytování ani další poskytovanou podporu. Vaše podněty nám pomáhají službu zlepšovat a vytvářet prostředí založené na důvěře, respektu a bezpečí.

Kdo může stížnost podat?



Vy

(osoba, které je nebo byla poskytována služba)



Osoba blízká

(pokud nemůžete sami - zdravotní stav, úmrtí)



Zmocněná osoba

(příjemce služby)



Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce

(osoby, které je služba poskytována)



Člen domácnosti

(oprávněný k zastupování dle občanského zákoníku)



Zaměstnanec

(pracovník azylového domu z recepce, sociální pracovník, vedoucí služby)

Stížnost lze podat až do 1 roku od chvíle, kdy se událost stala.

Způsoby, jak můžete stížnost předat



Osobně

Kdykoliv sdělte svou stížnost vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi nebo jinému pracovníkovi přímé práce.



Písemně

Můžete využít Formulář pro podání stížnosti, který najdete u schránky důvěry. Vyplněný formulář můžete vhodit do schránky nebo jej předat pracovníkovi.



E-mailem

Elektronicky. Napište nám na adrdmost@ksrdciklic.cz nebo přímo vedoucí služby na vlacha@ksrdciklic.cz.



Anonymně

Vhozením do schránky důvěry.



**100%
Anonymita.**

**Prostor schránky není
monitorován
kamerovým systémem.**

Schránka důvěry v Mostě

- **Kde ji najdete:** Na konci chodby na zdi u bytové jednotky č. 7.
- Můžete ji využít zcela anonymně, nebo se podepsat.
- K dispozici máte tištěný formulář přímo u schránky.
- Schránku pravidelně vybírá vedoucí služby.

Naše povinnosti: Co se stane po podání?

1

Zaevidování

Stížnost je přijata a ihned oficiálně zapsána do evidence podle zákona.

2

Řešení (Max 30 dnů)

Vaši stížnost vyřešíme nejdéle do 30 dnů.

3

Odpověď

Poskytneme vám písemné vyrozumění. Anonymní odpovědi vyvěsíme na veřejné nástěnce nejméně na 14 dnů.

Nejste spokojeni s řešením? (Vnitřní odvolání)

Pokud se stížnost týká běžného provozu, řeší ji vedoucí služby. Pokud se týká samotné vedoucí, řeší ji přímo ředitel organizace.



Vedoucí služby

Bc. Radka Vlachá

vlacha@ksrdciklic.cz

Tel: 775 731 720



Ředitel organizace

Karel Komárek, DiS.

komarek@ksrdciklic.cz

Tel: 607 567 040

Další instituce (Nezávislá kontrola)

Pokud i nadále nesouhlasíte s naším postupem, máte právo obrátit se na tyto vnější instituce:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

✉ E-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

JUDr. Eva Kostolanská

Údolní 39, 602 00 Brno

☎ Tel.: 542 542 888

✉ Email: podatelna@ochrance.cz

Krajský úřad Ústeckého kraje

Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem

☎ Tel.: 475 657 111

✉ Email: epodatelna@kr-ustecky.cz

Český helsinský výbor

Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5

☎ Tel.: 257 003 500

✉ Email: sekr@helcom.cz



Naším cílem je pomoci vám najít ztracené hodnoty, střechu nad hlavou a lidskou důstojnost. Vaše zpětná vazba nám v tom pomáhá.

Azylový dům pro rodiny s dětmi v Mostě

Chomutovská 2261/2, 434 01 Most

www.ksrdciklic.cz