

Příloha III.

Informace pro klienty

Pokud se Vám něco nelíbí, můžete si stěžovat

- Právo na stížnost, připomínku a podnět má každý člověk.
- Klient nesmí být v žádném případě za stížnost trestán nebo jiným způsobem znevýhodněn.
- Stížnosti, připomínky, náměty, pochvaly se obvykle podávají/ adresují:
 - a) **kterémukoliv pracovníkovi, který je právě ve službě,**
 - b) vedoucí krizové pomoci / řediteli střediska
 - **poštou na adresu** sídla služby: vedoucí služby/ředitel
Čajkovského 1640/8, 130 00 Praha 3,
 - **e-mailem:** ve formátu petra.krupickova@scps.diakonie.cz
david.michal@scps.diakonie.cz
 - je možné osobně předat kterémukoli pracovníkovi, který ji postoupí vedoucí služby,
 - vhodit do schránky stížností, která je umístěna v kanceláři ambulanti krizové pomoci na adrese Čajkovského 1640/8, 130 00 Praha 3.
 - c) správní radě, dozorčí radě střediska, řediteli – správní radě DČCE, dozorčí radě DČCE adresa:

Správní rada Diakonie ČCE

Čajkovského 1640/8
130 00 Praha 3

David Michal
ředitel Diakonie ČCE – SCPS
Čajkovského 1640/8
130 00 Praha 3

Forma stížnosti, připomínky, podnětu

- Každý může podat stížnost – ústně, písemně, může ji zaslat poštou, e-mailem nebo telefonicky.
- Každý může podat svou stížnost anonymně, vyrozumění o výsledku stížnosti je dostupné na webu střediska.
- Každý klient má právo požádat jakoukoli osobu (příbuzného, pracovníka, nezávislého zástupce apod.), aby mu se stížností pomohl. V případě jazykové bariéry je přizván tlumočník.

Způsob vyřizování stížností

- Stížnosti řeší a závěrečné písemné stanovisko vydává vedoucí služby.
- Veškeré stížnosti se řeší nezaujatě, snaží se nalézt pravdu, kompromis, usiluje se o nápravu.

- Každý stěžovatel je písemně seznámen s vyřízením své stížnosti do 30-ti dnů.

Odvolání

- Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat do 15 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti.
- Odvolání je možné podat ústně i písemně, a to nejčastěji u členů správní rady střediska či u členů dozorčí rady střediska. Ústní podání odvolání je zaznamenáno písemně tím, kdo odvolání přijal.
- Doba pro odvolací řízení je 30 dní.
- Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:
 - **Ministerstvo práce a sociálních věcí**; Odbor sociálních služeb
Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2 Elektronická podatelna
MPSV ČR: posta@mpsv.cz
 - **veřejný ochránce práv** (Údolní 39, 602 00 Brno; www.ochrance.cz;
tel 542 542 888; mail. podatelna@ochrance.cz) – řeší stížnosti
v oblasti porušování lidských práv
 - **Český helsinský výbor** Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail:
info@helcom.cz, tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940 apod.