



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností – Terénní programy

■ ? Na co si můžete stěžovat?

 Když **nejste spokojeni** – jak službu poskytujeme nebo s chováním či postupem pracovníků terénních programů.

 **Do kdy stížnost podat?**  **do 1 roku** od chvíle, kdy se to stalo to, na co si stěžujete.

■ Kdo může stížnost podat?

 **Vy osobně** – klient, kterému je nebo byla služba poskytována

 **Blízká osoba** (někdo z rodiny) – když nemůžete nebo jste nemohl Vy

 **Váš zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce**

 **Kdo má od Vás plnou moc**

 **Ten, kdo s Vámi žije** a má podle zákona právo Vás zastupovat

 **Zaměstnanec**, který si všimne něčeho, co není v pořádku

■ Jak stížnost podat?

 **Ústně** – řekněte to pracovníkovi sociálně aktivizačních služeb nebo někomu z vedení

 **Písemně** – vhodte do schránky na stížnosti umístěné v čekárně u vchodu nebo poštou na adresu Čs. armády 5, Příbram IV, 261 01 nebo na ředitelství organizace: Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, datová schránka: dvd62u

 **Telefonicky** – zavolejte nám na číslo 778 751 173

 **E-mailem** – napište na mail: miroslava.nemcova@centrumpribram.cz nebo to sts@centrumpribram.cz nebo přímo na ředitelství: info@centrumpribram.cz

Stížnost může být i anonymní, bez uvedení Vašeho jména a adresy, ale pokud budete chtít zaslat odpověď, je lepší tyto údaje uvést. Podání stížnosti Vám nesmí nijak uškodit. To, co nám sdělíte, pomáhá zlepšovat naše služby.

- **Rádi Vám s tím kdykoli poradíme** – můžete se obrátit na kteréhokoli pracovníka terénních programů nebo vedoucí služby, vše Vám vysvětlí a se stížností pomůže.

■ Co se pak děje?

 Stížnost prošetříme. Podle charakteru stížnosti ji řeší buď to vedoucí služby, vedoucí úseků kvality a sociálních služeb nebo ředitel/ka naší organizace.

 Do **30 dnů** odpovíme

■ Kam se můžete obrátit, když nebudete spokojeni s odpovědí?

 do **60 dnů** od naší odpovědi můžete požádat o prověření vyřízení stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz . Musíte jim sdělit, proč chcete, aby to prověřili.

Obrátit se můžete také na:

 **Zřizovatele naší organizace** – město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, telefon: 318 402 211, e-mail: e-podatelna@pribram.eu

 **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochranceprav.cz

Vážíme si Vašeho názoru. Nebojte se na nás obrátit s čímkoli jste nespokojen/a anebo když chcete něco naopak pochválit. Je to pro nás důležitá zpětná vazba.

V Příbrami



CENTRUM SOCIÁLNÍCH
A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB
MĚSTA PŘÍBRAM

Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram
Brodská 100, 261 01 Příbram VIII • T: 318 629 057
E: info@centrumpribram.cz
www.centrumpribram.cz


Mgr. Barbora Vacková

ředitelka CSZS