

**INFORMACE KE SCHRÁNCE „PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ“**

**Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi**

**Tatranská 597**

**460 07 Liberec**

**Člověk v tísni, o. p. s.**

# Programy sociální integrace, Člověk v tísni, o. p. s.

# Nejste spokojeni s poskytováním služby sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi? Nejste spokojeni s pracovníkem, který s Vámi spolupracuje? Chcete podat stížnost?

**Využíváte-li naši službu a nejste s ní spokojeni, můžete podat stížnost.**

**Stížnost můžete podat ústně či písemně, osobně nebo prostřednictvím zvoleného zástupce, který Vás bude v postupu řešení stížnosti zastupovat.**

Pokud se obáváte, nemusíte stížnost podepisovat. **Také anonymní stížnosti jsou u nás vyřizovány.** Stížnost můžete podat bez udání svého jména a vhodit do schránky. (Schránka je vybírána 1x týdně.)

**Všechny podané stížnosti se evidují. Každá stížnost bude prošetřena a vyřízena.**

## Vyřízení stížnosti

**Stížnost bude vyřízena bezodkladně, nejpozději ve lhůtě 30 dnů.** **V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena. Pokud se tak stane, budete jako stěžovatel vyrozuměn ve lhůtě 30 dnů o prodloužení i o důvodech, které k němu vedly.** Pokud je stížnost podána na konkrétního pracovníka, je stěžovateli během šetření stížnosti nabídnuta účast koordinátora na konzultacích. Další možností pak je (pokud to personální stav umožní) vedení konzultace jiným pracovníkem. V případě stížnosti na fyzické napadení, sexuální obtěžování nebo podezření ze spáchání trestného činu bude do zjištění stavu a vyřešení stížnosti postupováno podle závažnosti sdělení. Pracovník může být v tomto případě převeden do jiné lokality nebo na jiný typ práce, nebude poskytovat služby, při kterých přichází do styku s rodinami, bude pracovat ve dvojici či bude čerpat dovolenou. O těchto opatřeních rozhoduje ředitel pobočky.

## Informování o vyřízení stížnosti

**O vyřízení stížnosti budete informováni**. Pokud jste podali stížnost písemnou formou, budete vyrozuměni písemně na adresu, kterou jste uvedli ve stížnosti. I pokud jste podali stížnost ústně, budete s jejím vyřízením seznámeni písemně na adresu, kterou jste uvedli v písemném záznamu o stížnosti, případně Vám bude dán k nahlédnutí protokol o vyřízení stížnosti, který Vám bude vysvětlen, a který podepíšete. Vyřízení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce po dobu 30 dnů.

Ve všech vyrozuměních o řešení stížnosti budete upozorněni na možnost odvolaní a adresu podání Vašeho odvolání.

## Kam stížnost odeslat?

* **Stížnost můžete zatelefonovat nadřízenému pracovníka,** kterým je koordinátorka služeb Ivana Frantová, tel. 778 442 540, **nebo ji zaslat na adresu pobočky** Člověk v tísni, o. p. s., Tatranská 597, 460 07 Liberec - Jeřáb
* **Stížnost můžete podat písemně také řediteli pobočky**, kterým je Lukáš Průcha, tel. 731 690 480, na adresu pobočky Člověk v tísni, o. p. s., Tatranská 597, 460 07 Liberec - Jeřáb
* **V případě nespokojenosti s vyřízením napište správní radě společnosti:** Člověk v tísni, o.p.s.,   
  Šafaříkova 17, Praha 2.
* **Nebudete-li spokojeni s řešením stížnosti, můžete se odvolat k:**
* příslušnému krajskému úřadu, odboru sociálních věcí
* Magistrátu hl. m. Prahy, odboru sociálních věcí a zdravotnictví, Charvátova 9, Praha 1, 110 00, kde je služba registrována
* MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
* **Dále se můžete obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv:**
* Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
* Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno