

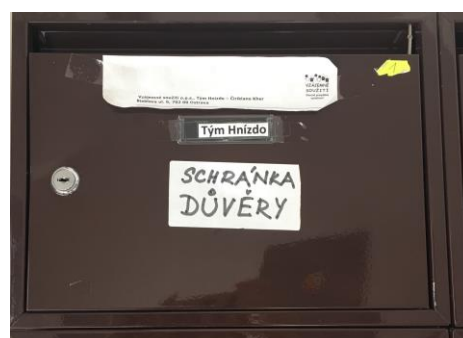
# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Týmu Hnízdo – Čiriklano Kher



- ✓ **Máte právo si stěžovat na svého pracovníka**, pokud si myslíte, že s Vámi nejedná správně, přehlídí Vás, nedochází k Vám dle dohody, je k Vám hrubý, nesnaží se Vám porozumět, pomoci, nebo máte dojem, že ho Vaše problémy nezajímají, apod.
- ✓ **Nevíte-li, jak máte stížnost podat, zeptajte se kohokoli ze zaměstnanců Týmu Hnízdo**, rádi Vám pomohou.
- ✓ Nechcete-li si sám(a) stěžovat, **stížnost za Vás může podat i ten, koho si sám(a) určíte**, aby za Vás stížnost podal, nebudeme pátrat po důvodu, proč tak činíte.
- ✓ **Pravidla stížností jsou vyvěšena na chodbě na nástěnce**, která je přístupná veřejnosti.

## Stížnost můžete

- ✓ říci ústně jakémukoli zaměstnanci Týmu Hnízdo
- ✓ poslat poštou
- ✓ sdělit telefonicky



- ✓ **nebo vložit do schránky důvěry**, která je umístěna na chodbě mezi ostatními schránkami při vstupu do budovy. Schránka důvěry je vybírána zpravidla denně. K vybírání schránky je pověřen pracovník organizace /asistentka/, která vybírá i schránku určenou pro organizaci. Asistentka ihned po vybrání schránky předá stížnost ředitelce úseku. Na nástěnce u Pravidel stížností oznámíme datum, kdy jsme Vaši stížnost obdrželi, vyvěsíme písemný výsledek a určíme termín, do kdy bude výsledek šetření viset na nástěnce nejméně však 30 dní následujícího měsíce od vyřešení stížnosti.

**Pracovníci Vaši stížnost předají ředitelce úseku, která ji bude vyřizovat.**

**Mgr. Bc. Helena Jedináková**

Vzájemné soužití, o.p.s., Tým Hnízdo – Čiriklano Kher

Bieblova 6, 702 00 Ostrava

tel.: 596 111 840, 775 761 192

e-mail: [hnizdo@vzajemnesouziti.cz](mailto:hnizdo@vzajemnesouziti.cz)



**Jestliže si budete stěžovat na ředitelku, stížnost bude vyřizovat ředitel o.p.s.**

**Mgr. Sri Kumar Vishwanathan, ředitel Vzájemné soužití o.p.s.,**

Bieblova 404/8, 702 00 Ostrava

tel.: 596 130 715, mobil: 777 760 191

e-mail: [vzajemnesouziti@vzajemnesouziti.cz](mailto:vzajemnesouziti@vzajemnesouziti.cz)



**Stížnost bude vyřizována písemně.**

- ✓ Stížnost budeme vyřizovat **do 30 dní od doby, kdy ji nám doručíte.**
- ✓ Pokud stížnost nevyřídíme do 30 dní, budeme Vás informovat o důvodu nedodržení lhůty. Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, pak stížnost můžete postoupit do 15 kalendářních dnů od doručení vyřízení stížnosti:
  - **řediteli organizace Mgr. Sri Kumar Vishwanathan**

Stížnost dále můžete postoupit

- **Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje** (u tohoto správního orgánu máme zaregistrovanou naši službu), ul. 28. října Ostrava **595 622 150**

případně se obraťte na další správní orgány a nezávislé instituce:

- **Veřejný ochránce práv** (podle zákona č. 349/1999Sb., o veřejném ochránci práv)  
Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542542888
- **Český helsinský výbor** – Štefánkova 21, Praha 5, tel. 257 221 142, Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel.: 220515223, 220515188

**S těmito pravidly jsou rovněž seznámeni všichni pracovníci.**  
**Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality**

Zpracovala: Helena jedínáková, 1.3.2019