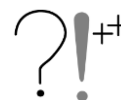
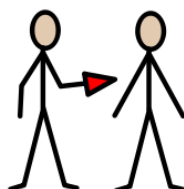
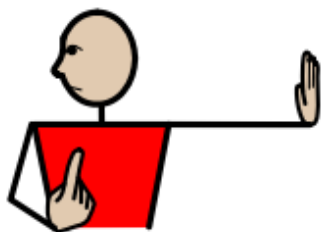


Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Týmu Hnízdo – Čiriklano Kher



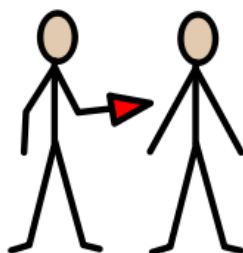
- ✓ Máte právo si stěžovat na svého pracovníka, pokud si myslíte, že s Vámi nejedná správně, přehlíží Vás, nedochází k Vám dle dohody, je k Vám hrubý, nesnaží se Vám porozumět, pomoci, nebo máte dojem, že ho Vaše problémy nezajímají apod.



- ✓ 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.



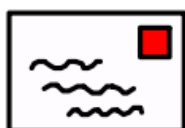
- ✓ Pravidla stížností jsou **vyvěšena na chodbě na nástěnce**, která je přístupná veřejnosti.

Stížnost můžete

- ✓ říci ústně jakémukoli zaměstnanci Týmu Hnízdo



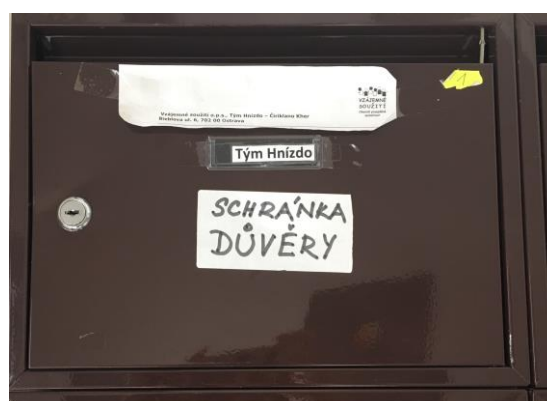
- ✓ poslat poštou



- ✓ 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



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

Mgr. Sri Kumar Vishwanathan, ředitel Vzajemné soužití o.p.s.,
Bieblova 404/8, 702 00 Ostrava
tel.: 596 130 715, mobil: 777 760 191
e-mail: 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 např.:

- **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 Jedináková, 1.3.2019