

Postup při podání stížnosti (připomínky, podnětu, návrhu)

Organizace Vyšší Hrádek, p.s.s. má velký zájem o to, aby se kvalita jí poskytovaných sociálních služeb zvyšovala. K tomu využívá postřehy, nápady, návrhy, požadavky, stížnosti a hodnocení od uživatelů i pracovníků služby. Svoji spokojenost či nespokojenost s poskytováním našich sociálních služeb může však vyjádřit každý z vás.

Stížnosti (připomínky, návrhy a podněty) lze podávat:

- **písemně** – dopisem nebo na vytištěném formuláři, který naleznete na našich internetových stránkách na adresu: Vyšší Hrádek, p.s.s., Piaristická 185, 250 01 Brandýs nad Labem – Stará Boleslav.
- **elektronickou poštou** – e-mailem zaslaným na adresu **info@vyssihradek.cz** nejlépe pomocí formuláře a jeho odesláním formou přiloženého souboru k e-mailu, případně prostým e-mailem obsahujícím podstatné a potřebné informace.
- **telefonicky** - na telefonním čísle **326 902 287**
- **osobně** – lze si domluvit schůzku se zástupcem organizace a přednést svoji stížnost/podnět osobně, případně ji zde předat v písemné podobě. Schůzku si lze domluvit na **telefonním čísle 326 902 287** nebo na e-mailové adrese **info@vyssihradek.cz**.

Stížnost lze vždy podat **anonymně**. Pokud není stížnost (podnět) podána anonymně, doporučujeme uvést Vaše telefonní číslo či e-mailovou adresu. Zrychlí se tak informování o vyřízení Vaší stížnosti (podnětu).

Co by měla stížnost (podnět) obsahovat:

- pokud není stížnost/podnět anonymní, uveďte jméno, příjmení, telefon; u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat
- dále napište všechny podstatné informace k danému problému

Délka šetření a vyřízení stížnosti (podnětu):

- vždy záleží na okolnostech a složitosti případu
- nejpozději do 30ti kalendářních dnů bude stížnost vyřízena nebo budete informováni o postupu jejího řešení

Stížnost lze podat také na:

- 1) MDAC – Liga lidských práv, Bratislavská 31, 602 00 Brno, tel. 545 542 888, brno@llp.cz, www.llp.cz
- 2) Veřejný ochránce práv (ombudsman) – adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz
- 3) Krajský úřad Středočeského kraje - odbor sociálních věcí – Zborovská 10, 155 00 Praha, tel. 257 280 192. 257 280 545, fryc@kr-s.cz, www.kr-stredocesky.cz
- 4) Evropský soud pro lidská práva – 67075, Strasbourg-Cedex, France, www.echr.coe.int
- 5) Výbor pro lidská práva OSN – 1211 Geneva 10, Switzerland, www2.ohchr.org

Každá ze sociálních služeb Vyššího Hrádku, p.s.s. má zpracovaný podrobný postup pro vyřizování stížností v podobě **Pokynu vedoucí/ho** dané sociální služby. Tento dokument je případně k dispozici právě u vedoucích jednotlivých sociálních služeb.

Každá podaná stížnost je řádně prošetřena a je podnětem pro zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb VH, p.s.s. V případě potřeby může být **na základě stížnosti** (podnětu) zavedeno **preventivní opatření nebo změna systému**, které povedou ke zlepšení kvality sociální služby/sociálních služeb.

Formulář pro podání stížnosti (připomínky, podnětu, návrhu)

Jméno a příjmení (nemusí být vyplněno):

Telefonní číslo: e-mail.....

Podání stížnosti (připomínky, podnětu, návrhu)

Obsah stížnosti (připomínky, podnětu):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vaše návrhy na možná řešení či opatření:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum: Podpis (nemusí být uveden):