

POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST?



Stížnost může podat každý, kdo využívá nebo využil naše poradenství.

Tyto osoby mohou stížnost napsat a předat ji za Vás:

- zákonní zástupci, opatrovníci, podpůrci, zmocněnci,
- člen domácnosti – pokud je oprávněn Vás zastupovat,
- osoba blízká – pokud nemůžete podat stížnost s ohledem na svůj zdravotní stav,
- osoba pracující pro poskytovatele sociální služby.



Můžete napsat stížnost i bez jména – anonymně.

Pokud nevíme, kdo jste.

Nebo ve stížnosti ne uvedete telefonní číslo nebo e-mail.

Nemůžeme Vás kontaktovat.

A zeptat se na více informací pro vyřešení Vaší stížnosti.

Vaši stížnost přečteme a vyřešíme, jak nejlépe to půjde.

JAK MŮŽETE PODAT STÍŽNOST?



Ústně – říct to.

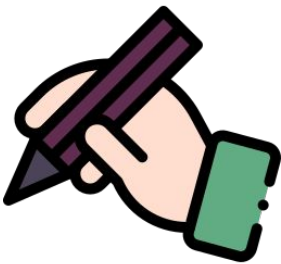
Stížnost můžete říct **poradkyni** pro oblast sexuality a vztahů.

Nebo **manažerce** sociálních služeb – našeho poradenství.

Pokud stížnost řeknete jiné osobě v naší organizaci, dá Vám na nás kontakt.

Své poradkyni můžete říct i:

- **přání** – přejete si změnu během poradenství,
- **nápady** – máte nápad na zlepšení služby.



Písemně – napsat to.

Poštou: poslat dopis na tuto adresu:

Freya, z. s.

Odborné sociální poradenství

Bolzanova 1, 110 00 Praha 1

E-mailem: napište stížnost na poradenstvi@freya.live.

Schránka: je na chodbě (naproti WC).

Jsou tam papíry a tužky.

KDY DOSTANETE ODPOVĚĎ?



Na vyřešení stížnosti máme 30 dní.

Odpověď dostanete napsanou na papíře nebo na Váš e-mail.

Když pošlete dopis poštou: může to trvat déle.

30 dní (na vyřešení) + dny pro doručení dopisu poštou.

Když dáte stížnost do schránky v poradně: může to trvat déle.

Schránku kontrolujeme jednou za 14 dní.

14 dní (na vyzvednutí) + 30 dní (na vyřešení).



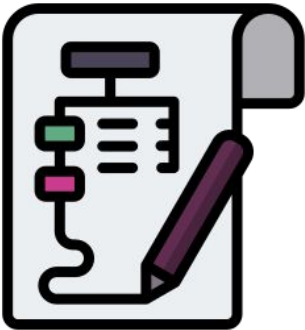
Anonymní stížnost

Pokud jste nenapsali své jméno, telefonní číslo nebo e-mail, **vyřešení Vaší stížnosti najdete zde:**

- na nástěnce před terapeutickou místností,
- na našich webových stránkách (Aktuality).

Odpověď zde bude 30 dní.

JAK STÍŽNOST NAPSAT?



Do stížnosti napište:

- Vaše jméno, telefon nebo e-mail (pokud to chcete napsat),
- co se stalo nebo s čím jste nespokojeni,
- kde a kdy se to stalo,
- kdo byl u toho (pokud to chcete napsat).

Stížnost předejte nejpozději do 1 roku.

NA CO MÁTE PRÁVO?



Máte právo:

- nahlédnout do dokumentů, které píšeme a ukládáme o Vaší stížnosti,
- požádat o tisk kopie, výpis informací.

Nahlížení do dokumentace může proběhnout na základě domluvené schůzky.

Řekněte to své poradkyni nebo napište na e-mail: poradenstvi@freya.live.

Budete požádáni o vyplnění dokumentu – Nahlížení do osobní dokumentace.

NEJSTE SPOKOJENI S ODPOVĚDÍ?



Pokud:

- nejste spokojeni s tím, jak jsme stížnost vyřešili,
- nedodrželi jsme počet dnů pro vyřízení.

Můžete do 60 dnů napsat na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Napište jim, proč žádáte a chcete prověřit vyřízení stížnosti.

Ministerstvo postup prověří. Do 60 dnů (maximálně do 90 dnů).



**MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**

Adresa:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376
Praha 2

E-mail: posta@mpsv.cz

Datová schránka: sc9aavg

Nelíbí se Vám odpověď Ministerstva práce a sociálních věcí?

Můžete napsat ombudsmanovi. Ten jejich postup zkontroluje.



Veřejný ochránce práv
OMBUDSMAN

E-mail:

podatelna@ochrance.cz

Adresa:

Ombudsman
Údolní 39
602 00 Brno

Je možné přijít i osobně.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI – PROCES



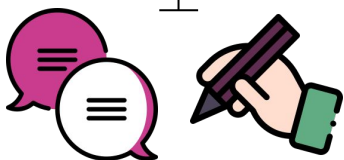
POKUD MÁM



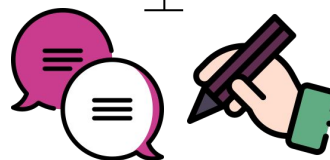
STÍŽNOST



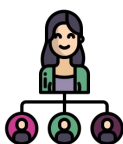
PŘÁNÍ, NÁPAD



ŘEKNU TO
NEBO
NAPÍŠU TO



ŘEKNU TO
NEBO
NAPÍŠU TO



MANAŽERCE PORADENSTVÍ
(sociálních služeb)



SVÉ PORADKYNĚ
pro oblast sexuality a vztahů

NEBO

PORADKYNĚ
pro oblast sexuality a vztahů



NA ŘEŠENÍ MÁ
SLUŽBA 30 DNŮ



ODPOVĚĎ
DOSTANU PÍSEMNĚ