

# POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

## Kdo může podat stížnosti?

Stížnost může podat každý, kdo využívá nebo využil naše poradenství. Stížnost lze podat nejpozději do 1 roku od události, na kterou stížnost podáváte.

Stížnost lze podat i anonymně. Anonymní podání nám ale neumožní Vás kontaktovat a doptat se na otázky ohledně stížnosti.

I tak Vaši stížnost vyřešíme, a to na základě dostupných informací.

## Tyto osoby mohou stížnost napsat a předat za Vás:

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

## Jakými způsoby lze podat stížnost?

- a) **Ústně** – stížnost řekněte poradkyni nebo manažerce sociálních služeb.

Pokud stížnost řeknete jiné osobě z naší organizace, dá Vám kontakty na příslušné osoby z Odborného sociálního poradenství.

Své poradkyni můžete předat informace i o Vašich přáních (něco si přejete změnit během Vašeho poradenství) nebo nápady (máte nápad na zlepšení služby).



b) **Písemně** – stížnost můžete poslat poštou na adresu:

Freya, z. s.

Odborné sociální poradenství

Bolzanova 1, 110 00 Praha 1

Stížnost můžete zaslat i na e-mail: [poradenstvi@freya.live](mailto:poradenstvi@freya.live).

Nebo dát stížnost do schránky v prostoru našich kanceláří (naproti WC).  
Psací potřeby jsou k dispozici u schránky.

## Kdy a jak dostanete odpověď?

Odpověď dostanete vždy písemnou formou – poštou, do rukou nebo na e-mail.

Výjimkou je anonymně podaná stížnost. Pokud není uvedena adresa či e-mail pro zaslání odpovědi, vyřízení stížnosti najdete na nástěnce před terapeutickou místností a na našich stránkách (Aktuality) po dobu 30 dní.

Na vyřízení stížnosti máme 30 dní. Pokud zašleme odpověď poštou, je lhůta 30 dní (vyřízení) + dny než Vám je dopis doručen.

Pokud podáte stížnost do schránky v poradně, je lhůta 14 dní (max. lhůta pro kontrolu schránky) + 30 dní (vyřízení).

## Co napsat do stížnosti?

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



## Na co máte právo?

Můžete požádat o nahlédnutí do dokumentů, které píšeme a ukládáme o Vaší stížnosti. Také můžete požádat o tisk kopie, výpis informací.

Budete požádáni o vyplnění dokumentu – *Nahlížení do osobní dokumentace* a bude s Vámi domluvena schůzka.

## Co dělat, pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti nebo jsme nedodrželi počet dnů pro vyřízení, můžete napsat na Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen “MPSV”).

Napište jim, proč žádáte a chcete prověřit náš postup vyřízení stížnosti.

Můžete tak učinit do 60 dnů od zaslání odpovědi od naší služby.

MPSV postup prověří do 60 dnů (maximálně do 90 dnů).

Pokud nejste spokojeni s postupem MPSV, kontaktujte ombudsmana, který zkontroluje postup ze strany MPSV.

## Kontakty:

### Adresa:

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

**E-mail:** [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Datová schránka:** sc9aavg

### Adresa:

Ombudsman  
Údolní 39  
602 00 Brno

**E-mail:** [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Je možné přijít i osobně.