



## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby NOCLEHÁRNA**

### **Kdy je možné stížnost podat**

Stížnost můžete podat v případě, že nejste spokojen(a) se způsobem, jakým je sociální služba Noclehárna poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků služby.

Podání stížnosti v žádném případě nesmí být na újmu toho, kdo ji podal. To, že stížnost podáte nesmí ovlivnit kvalitu a průběh Vám poskytované sociální služby.

Můžete rovněž podávat nebo vyjadřovat své náměty a připomínky k poskytování služby.

### **Kdo si může stěžovat**

- **Vy osobně** – máte právo na přítomnost blízké osoby
- **Váš zástupce**, kterého máte právo si zvolit. Vaším zástupcem může být kdokoli, kdo bude jednat ve Vašem zájmu (může to být příbuzný, přítel, opatrovník, pracovník služby, kterému důvěřujete, zástupce jiné nezávislé organizace atd.).

### **Jak si můžete stěžovat**

- **Ústně** – buďto osobně kterémukoli z pracovníků služby nebo telefonicky na tel. č. (+420) 326 551 711. Pracovníci jsou vždy povinni Vaši stížnost písemně zaznamenat a předat svému nadřízenému. Pokud podáte stížnost prostřednictvím pracovníka, můžete i tak požádat o zachování anonymity a Vaše jméno nebude při vyřizování stížnosti nikde uvedeno.
- **Písemně** – stížnost můžete předat osobně kterémukoli pracovníkovi služby v místě poskytování služby na adrese Čs. armády 407, Příbram IV, 261 01 nebo ji zde můžete vhodit do označené „Schránky na stížnosti, přání, připomínky a podněty“. Stížnost můžete také poslat poštou nebo e-mailem na adresu: [nizkoprahovecentrum@centrumpribram.cz](mailto:nizkoprahovecentrum@centrumpribram.cz). Také písemnou stížnost můžete podat anonymně.

V případě, že Vám nevyhovuje podání tímto způsobem nebo si chcete stěžovat na vedoucího služby, je možné stížnost podat přímo ředitelství organizace na adrese: Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, tel. (+420)318629057, e-mail: [info@centrumpribram.cz](mailto:info@centrumpribram.cz). Je zde také v diskrétním prostoru vestibulu budovy umístěna „Schránka na stížnosti, přání, připomínky a podněty“, kam můžete stížnost vhodit.

### **Vyřízení stížností**

- Stížnosti vyřizuje vedoucí střediska Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna;
- Pokud se ve stížnosti jedná o věc, kterou nemůže vedoucí služby ze své pozice vyřídit; předá ji k řešení ředitelství organizace;
- Lhůta pro vyřízení a vyrozumění o výsledku je 14 dnů, ve složitějších případech 30 dnů;
- Vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti není komu odeslat, vyrozumění lze nalézt na nástěnce v místě poskytování služby, tj. v prostorách Noclehárny.

*Pokud nebudete spokojen(a) s tím, jak Vaši stížnost vyřídil vedoucí služby, můžete se „odvolat“ k řediteli organizace Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, tel. (+420)318629057, e-mail: [info@centrumpribram.cz](mailto:info@centrumpribram.cz).*

*V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelem CSZS se můžete obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na tyto nadřízené nebo nezávislé organizace:*

- Zřizovatele příspěvkové organizace CSZS - město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, tel. (+420)318402211, e-mail: [e-podatelna@pribram.eu](mailto:e-podatelna@pribram.eu)
- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 05 Praha 5, tel. (+420)257280111, e-mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. (+420)221921111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel: (+420) 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 05 Praha 5 (+420) 257 003 500, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz),
- Asociace občanských poraden, Sabinova 287, 130 00 Praha 3, tel. (+420) 284 019 220, e-mail: [oap@obcanskeporadny.cz](mailto:oap@obcanskeporadny.cz)

Pokud budete potřebovat více informací k podávání stížností, požádejte o ně pracovníky služby. Více informací také naleznete na webových stránkách organizace [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz).

V Příbrami dne:



Mgr. Barbora Vacková

ředitelka CSZS