

Stížnostní řád

Anděl Strážný, z.ú.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Kdo může podat stížnost

- zájemce o službu
- klient služby
- jiná osoba – jednající v oprávněném zájmu osoby, za kterou jedná (můžete si zvolit zástupce pro podání stížnosti)

Kdy si můžete stěžovat

- když jste s něčím nespokojený
- když se k vám někdo chová hrubě nebo necitlivě
- když se vám nelíbí způsob poskytování služby
- když není respektován vámi nastavený individuální plán

Forma stížnosti

- osoba může stížnost podat **písemně i ústně**
- stížnost může být **anonymní i adresná**
- pro podání písemné stížnosti, můžete využít formulář *Stížnost* (ke stažení na www.andelstrazny.eu)

Zpracování a způsob řešení stížnosti

- Přijatou stížnost zaevidujeme pod pořadovým číslem, pod kterým bude vedena.
- Stížností se bude zabývat kompetentní osoba, dle typu stížnosti.
- **Vaše stížnost bude prošetřena do 7 pracovních dnů.**
- **Výsledek řešení vám bude sdělen vámi vybranou formou.**
- Stížnost, průběh šetření a výsledek budou písemně uloženy a archivovány 10 let.

Komu a jak se podává stížnost

Vedoucí tísňové péče Anděl Strážný, z.ú. – Mgr. Barbara Kubičková

- **Osobně** – V České Lípě, 5. května č. p. 797, č. o. 22 (schůzku je potřeba sjednat dopředu)
- **Telefonicky** – 603 563 060
- **E-mail** vedouci@andelstrazny.eu
- **Písemně na adresu:** 5. května 797, 470 01 Česká Lípa

Ředitelka tísňové péče Anděl Strážný, z. ú. – Martina Hebelková

- **Osobně** – V České Lípě, 5. května č. p. 797, č. o. 22 (schůzku je potřeba sjednat dopředu)
- **Telefonicky** – 731 411 688
- **E-mail** hebelkova@andelstrazny.eu
- **Písemně na adresu:** 5. května 797, 470 01 Česká Lípa

Nezávislé strany – v případě, že nejste spokojeni s řešením stížnosti můžete se obrátit na nezávislé strany:

- **Městský úřad Česká Lípa**, 470 36, nám. TGM 1, starostka Ing. Jitka Volfová, tel.: 487 881 202, e-mail: volfova@mucl.cz.
- **Hejtman Libereckého kraje** Martin Půta Liberec 2, 461 80, U Jezu 642/2a, 3. patro, kancelář č. 315, tel. 485 226 300, e-mail: hejtman@kraj-lbc.cz
- **MPSV** – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování soc. služby, MPSV-ČR, Praha 2, 128 01, Na Poříčním právu 1/376, e-mail: posta@mpsv.cz Tel. 221 921 111
- **Ombudsman** – Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., veřejný ochránce práv, Brno, 602 00, Údolní 39, tel. 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

*Aktualizováno 18. 6. 2019
Mgr. Barbara Kubičková*