###### **PŘÍLOHA č.4 k MP k vyřizování stížností a připomínek**

###### **PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ a PŘIPOMÍNEK**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS)

V případě, že máte návrh na zkvalitnění služby nebo jste ve službě s něčím nespokojeni, můžete podat stížnost nebo připomínku, a to Vy osobně nebo Vámi zvolený zástupce.

Služba je poskytována na 3 pracovištích, a to Praha, Pardubice a Ostrava, kde se stížnostmi, připomínkami můžete obracet na pracovnice služby nebo na vedoucí pracoviště.

* **ústně** (v kanceláři služby)
* **telefonicky**
* **písemně** (e-mailem, poštou nebo prostřednictvím formuláře do schránky, která je umístěna na každém pracovišti)
* **anonymně** (**elektronicky prostřednictvím formuláře** na webových stránkách organizace, který je odeslán na e-mail vedoucí služby).

**Pracoviště Praha:**Hábova 1571, 155 00 Praha 5
tel: +420 773 023 292
email: saspraha@detskysluch.cz
Kontaktní osoba: Mgr. Eliška Čižmářová

Schránka je umístěna:

|  |
| --- |
| u vchodových dveří na pracoviště SAS (na pravé straně pod oknem)  |

**Pracoviště Pardubice:**

Chemiků 129, 530 09 Pardubice II – Polabiny

tel: +420 722 461 245

email: saspardubice@detskysluch.cz

Kontaktní osoba: Bc. Romana Procházková, DiS.

Schránka je umístěna:

|  |
| --- |
| u vstupních dveří na pracoviště SAS |

**Pracoviště Ostrava:**Repinova 19, 702 00 Ostrava

28. října 286/10, 702 00 Ostravatel: +420 734 752 900email: sasostrava@detskysluch.czKontaktní osoba: Mgr. Lena Vaňková

Schránka je umístěna:

|  |
| --- |
| 28. října 286/10: u vstupních dveří na pracoviště SAS |

Stížnost nebo připomínka může být vždy podána přímo ředitelce organizace. Ta následně postupuje dle obsahu stížnosti a řeší stížnost osobně nebo stížnost postupuje vedoucí služby.

**Stížnost, připomínka** jsou zaevidovány a projednány formou:

1. osobního kontaktu
2. telefonicky
3. písemně (e-mailem nebo jinou formou dle domluvy)
4. Při anonymním formě podání stížnosti bude vyrozuměn ten, kdo stížnost podal nebo jím zvolený zástupce prostřednictvím odpovědi na elektronický formulář, na e-mailovou adresu, ze které stížnost došla.

**STÍŽNOSTI**

Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů, ojediněle po dobu nezbytně nutnou.

Ten, kdo podal stížnost nebo jím zvolený zástupce **bude o prodloužení lhůty vždy písemně informován na e-mail nebo adresu, kterou uvedl.**

Vedoucí pracovník, který stížnost řeší, informuje o výsledku řešení ve stanovené lhůtě nebo v době nezbytně nutné **písemně** toho, kdo stížnost podal nebo jím zvoleného zástupce.

Při **anonymním formě podání stížnosti** bude vyrozuměn ten, kdo stížnost podal nebo jím zvolený zástupce prostřednictvím odpovědi na elektronický formulář, na e-mailovou adresu, ze které stížnost došla.

Nebudete-li s vyřízením stížnosti, spokojeni, můžete se v organizaci dále obrátit na:

**vedoucí služby**

Mgr. Lucii Hanzíkovou: tel.: 235 517 313, e-mail: hanzikova@detskysluch.cz

**na ředitelku organizace**

Mgr. Janu Fenclovou: tel. 603 710 748, e-mail: reditelka@detskysluch.cz

Nebudete-li s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na následující instituce:

* Magistrát hl. m. Prahy, Mariánské nám. 2, 110 01 Praha 1, tel. 236 001 111 (ústředna), e-mail: posta@cityofprague.cz
* **Ministerstvo práce a sociálních věc**í <https://www.mpsv.cz/cs/3400>

 Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, podatelna: posta@mpsv.cz

* Hlavní úřad Českého Helsinkého výboru, <http://www.helcom.cz/>, sídlo: Štefánikova 21, Praha 150 00, e-mail: sekr@helcom.cz
* Veřejný obhájce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111; fax: 542 542 112, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

**PŘIPOMÍNKY**

O výsledném řešení (pokud je možné) nebo o návrhu, který je pro službu reálný a vede k řešení situace, informuje vedoucí pracoviště nebo jím pověřený pracovník služby toho, kdo podal připomínku **v době nezbytně nutné** (v nejbližším možném termínu).

**Připomínky nelze podávat anonymně.**

U **připomínky** nemusí dle obsahu dojít k vyřízení, zejména pokud se jedná o aktivity, besedy, vybavení ad., které jsou vázány na finanční prostředky, odborné lektory ad.

**Služba SAS s připomínkami a stížnostmi pracuje i v rámci koncepce služby na další období.**

PŘEDEM VÁM DĚKUJEME ZA VAŠE PŘÍPADNÉ STÍŽNOSTI nebo PŘIPOMÍNKY, KTERÉ NÁM POMOHOU KE ZKVALITNĚNÍ NAŠÍ SLUŽBY A PŘISPĚJÍ TAK K VAŠÍ SPOKOJENOSTI. TÝM PRACOVNÍKŮ Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi