



Jak si můžu stěžovat?

(Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Nazaretu)

Kdo si může stěžovat:

- Uživatel
- Opatrovník
- Rodinný příslušník
- Blízká osoba

V jakých případech:

- něco se mi nelíbí, mám radu, námět nebo návrh na změnu, jsem s něčím nespokojený, mám jiný názor, jedná se o maličkost nebo o vážnou věc

Jak si stěžovat:

- Ústně (osobně, telefonem) - sepsat body stížnosti s pracovníkem
- Písemně (e-mailem, dopisem)
- Anonymně (U vchodu v Nazaretu je umístěna uzamykatelná schránka Stížnosti. Kontrolována každý pátek.)

Komu si stěžovat:

- Komukoli ze zaměstnanců Nazaretu, ke komu mám důvěru

Vyřízení stížnosti:

- Každá stížnost je předána k vyřízení **řediteli organizace**
- Lhůta pro vyřízení je **30 dní** – výsledek předán písemně nebo vyvěšen na nástěnce (anonymní stížnosti)
- Pro víc informací si lze vyžádat u sociálního pracovníka k nastudování Standard kvality 7

Nazaret nevyřídil stížnost uspokojivě - kam jinam se obrátit:

- Středisková rada Nazaretu, Mgr. Ludmila Šimonová, Wuchterlova 5, 166 26 Praha 6 – Dejvice, simonovalida@centrum.cz, tel. 777 300 135
- Krajský úřad Jihočeského kraje, Odbor sociálních věcí, Mgr. P. Doubková, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, tel: 386720604, doubkova@kraj-jihocesky.cz
- Veřejný ochránce práv (Ombudsman) – Údolní 39, 602 00 Brno, podatelna@ochrance.cz, tel. 542 542 888