



**Pokud se Vám něco nelíbí,
můžete si stěžovat.**



**Právo na stížnost, připomínku a
podnět má každý člověk.**



**Klient nesmí být v žádném případě za stížnost
trestán nebo jiným způsobem znevýhodněn.**



**Stížnosti, připomínky, podněty, pochvaly se obvykle
podávají/ adresují: Kterémukoliv pracovníkovi, který je
právě ve službě, vedoucí/mu služby/ řediteli střediska.**



Stížnosti 1





Poštou na adresu sídla služby:
Fibichova 11, Praha 3, 130 00.



Poštou na adresu ředitelství SCPS:
Čajkovského 1640/8, Praha 3, 130 00.



E-mailem: ve formátu:
lifetool@scps.diakonie.cz.

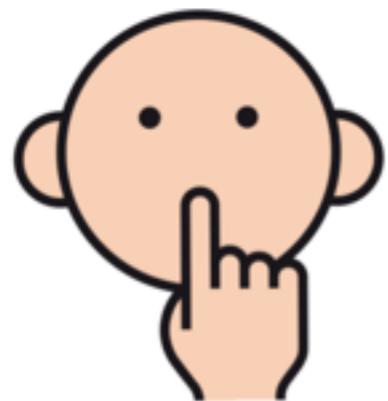


Správní/Dozorčí rada Diakonie ČCE – SCPS v Praze:
Čajkovského 1640/8 130 00 Praha 3.



Stížnosti 2

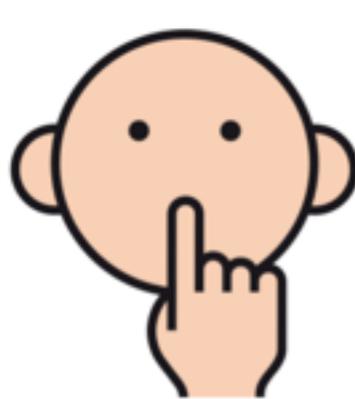




Anonymní stížnosti se dávají do schránky důvěry, která je umístěna ve vchodu domu, kde sídlí SAS Lifetool.
Schránka je zřetelně a viditelně označena. Fibichova 11,
Praha 3, 130 00.



Každý klient má právo požádat jakoukoli osobu (příbuzného, pracovníka, nezávislého zástupce apod.), aby mu se stížností pomohl. V případě, že klient potřebuje alternativní způsob vyjádření stížnosti, je mu poskytnut návod v alternativní podobě (obrázková, zvuková forma) a má právo si přizvat osobu, která pomůže se zprostředkováním komunikace.



Každý má právo zůstat v anonymitě, a to i přesto, že mu se stížností pomáhá pracovník.



Schránku důvěry vybírá 1 x 14 dní vedoucí pracovník SAS Lifetool.



Stížnosti 3





Přístup k evidenci má vedoucí Sociálně aktivizační služby Lifetool a jeho přímý nadřízený – ředitel SCPS.



Stížnosti řeší a závěrečné písemné stanovisko vydávají pracovníci služby, garantem odpovědi je vedoucí služby.



Veškeré stížnosti řeší nezaujatě, snaží se nalézt pravdu, kompromis, usilují o nápravu.



Každý stěžovatel je písemně seznámen s vyřízením své stížnosti do 30-ti dnů. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na webových stránkách služby a na nástěnce v místě služby.



Stížnosti 4





Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat do 15 dnů.



Odvolání je možné podat ústně i písemně, a to nejčastěji u členů správní rady střediska či u členů dozorčí rady střediska. Ústní podání odvolání je zaznamenáno písemně tím, kdo odvolání přijal. Doba pro odvolací řízení je 30 dní.



Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost se obrátit na:



David Michal - ředitel Diakonie ČCE – SCPS v Praze
Čajkovského 1640/8 130 00 Praha 3, e-mail:
david.michal@scps.diakonie.cz



Stížnosti 5



Diakonie



Správní/Dozorčí rada Diakonie ČCE – SCPS v Praze,
Čajkovského 1640/8 130 00 Praha 3



VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV
OMBUDSMAN

Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno;
ochrance.cz; tel 542 542 888; mail.
podatelna@ochrance.cz) – řeší stížnosti v oblasti
porušování lidských práv



ČESKÝ
HELSINSKÝ
VÝBOR

Český helsinský výbor, Štefánikova 21 150 00 Praha 5
(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro),
info@helcom.cz



Stížnosti 6

