Charita
Valašské Meziříčí

Nízkoprahové zařízení
pro děti a mládež - TRIUMF klub

Nelíbí se ti něco v NZDM TRIUMF klubu? Chceš si stěžovat?

Pokud se ti něco v NZDM nelíbí nebo nejsi spokojený/na s tím, jak služba funguje, můžeš si stěžovat.

Jak a kam můžeš podat stížnost?

- **Osobně** - řekni to jakémukoliv pracovníkovi.
- **Písemně** - hoď svou stížnost do schránky důvěry (najdeš ji u vstupu do klubu).
- **Online:**
  - Pošli zprávu na **Facebook** – **Triumf Nízkoprah** nebo **Instagram** – **triumf_nizkoprah.**
  - Pošli **e-mail** na **nzdmtriumfklub@seznam.cz.**
- **Přes někoho jiného** - pokud se necítíš na to si stěžovat sám/sama, může to za tebe udělat jiná osoba.

Kdo si může stěžovat?

- **Každý, kdo chodí do klubu.**
- **Další osoby oprávněné podat stížnost:**
  - Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
  - Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce této osoby
  - Osoba blízká, pokud osoba nemůže stížnost podat sama ze zdravotních důvodů nebo zemřela
  - Osoba zmocněná touto osobou
  - Člen domácnosti oprávněný k zastupování dle občanského zákoníku
  - Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Lhůta pro podání stížnosti:

- Stížnost lze podat **do jednoho roku** od události, která je jejím předmětem.

Co se bude dít po podání stížnosti?

- Stížnost se zapíše a bude řešena.
- Odpověď dostaneš nejpozději do **30 dní** písemně.
- Pokud jsi stížnost podal/a **anonymně**, odpověď se objeví na nástěnce **"Odpovědi na stížnosti"**.

Co když nebudeš spokojen/a s vyřešením stížnosti?

Pokud nejsi spokojen/a s vyřízením stížnosti nebo nebyla dodržena lhůta pro vyřízení, můžeš se do **60 dní** od doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti obrátit k prošetření na:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (posta@mpsv.cz, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, Tel.: 950 191 111)

Na koho se ještě může stěžovatel obrátit?

- **Ředitele Charity Valašské Meziříčí** (jiri.gavenda@valmez.charita.cz, Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí, Tel.: 733 741 069)
- **Arcidiecézní charitu Olomouc** (info@acho.charita.cz, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, Tel.: 585 229 380)
- **Veřejného ochrance práv (podatelna@ochrance.cz)**

Další informace

- Stížnosti jsou **důvěrné**.
- Máš právo se podívat na záznam o své stížnosti.

Stížnosti vulgárního charakteru

- Pokud obsahují sprostá slova, pracovníci je posoudí.
- Pokud jde o důležitý problém napsaný nevhodně, upravíme jej a budeme řešit.
- Pokud je stížnost urážlivá a útočná, nebude se řešit.
- Pokud známe autora, nabídneme mu pomoc s napsáním vhodné stížnosti.

Neboj se ozvat! Tvůj názor je důležitý!

Charita Valašské Meziříčí
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež TRIUMF klub
Zemědělská 592
756 61 Rožnov p. R.
č. ú.: 1766921369/0800
+420 731 560 375
www.valmez.charita.cz
eliska.kovacsova@valmez.charita.cz