



Nelíbí se ti něco v Zastávce? 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** - hod' svou stížnost do schránky důvěry (najdeš ji u vstupu do klubu).
- **Online:**
 - Pošli zprávu na **Facebook - Nízkoprah Zastávka** nebo **Instagram - Nízkoprah Zastávka**.
 - Pošli **e-mail** na nzdmvalmez@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.**
- **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 této 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 můžeš obrátit?

- **Ředitel Charity Valašské Meziříčí** (jiri.gavenda@valmez.charita.cz, Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí, Tel.: 733 741 069)
- **Arcidiecézní charita Olomouc** (info@acho.charita.cz, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, Tel.: 585 229 380)
- **Veřejný ochranný úřad** (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!