

# Pravidla pro uplatňování stížností

- Jako uživatel sociální služby máte právo **podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování** naší sociální služby. Např.: na přístup pracovníka, nespokojenost s využívanými činnostmi, náměty na změnu činností.
- Se stížnostmi je možné se obracet na všechny pracovníky sociálních služeb a na ředitele organizace – SKP – Naděje pro život Jihlava (viz graf níže)
- Stížnost může být podána písemně nebo ústně, s podpisem či anonymně.
- Ústní stížnost zapíše pracovník společně s Vámi do záznamového archu.
- Písemnou stížnost můžete vložit do schránky důvěry, která je umístěna na chodbě u výtahu na viditelném místě (pravidelně kontrolována) nebo poslat poštou na adresu (SKP – Naděje pro život Jihlava, Chlumova 3, Jihlava 586 01).
- Doporučený obsah stížnosti - datum, Vaše jméno a adresa (není povinné), předmět stížnosti, návrhy řešení a podpis (není povinný). SKP – Naděje pro život Jihlava se zabývá na stejné úrovni i stížnostmi, které nejsou dle výše uvedeného postupu.
- V případě zájmu se můžete účastnit vyřizování stížnosti. Vyřizování stížnosti se účastní také ředitel organizace SKP - Naděje pro život Jihlava, vedoucí sociální služby a klíčoví pracovníci. Osoba, proti které je stížnost podána, se neúčastní řešení stížnosti, ale musí se k ní vyjádřit.
- Máte možnost přizvat k vyřizování stížnosti nezávislou osobu (např.: příbuzného, přítele, občanskou poradnu apod.).
- Vyrozumění o vyřízení stížnosti obdržíte písemně do 15 pracovních dnů v rámci zvyšování kvality poskytovaných služeb.
- V případě anonymní stížnosti bude vyrozumění o vyřešení stížnosti vyvěšeno na informační nástěnce SKP - Naděje pro život Jihlava umístěné vedle schránky důvěry a na webových stránkách po dobu 14 kalendářních dnů.
- Máte právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno řediteli: SKP – Naděje pro život Jihlava, Mgr. Davidu Chlupáčkovi.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán např. na některou z občanských poraden (Občanská poradna – Jihlava, Palackého 1222/18, Jihlava), Ombudsman - veřejný ochránce práv (infolinka 542 542 888), Český helsinský výbor - ochrana práv ([www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)).



**SKP – Naděje pro život » Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Středisko křesťanské pomoci – Naděje pro život Jihlava, Žižkova 2076/108, 586 01 Jihlava  
IČ 70876339 ▪ Tel.: 733 592 225 ▪ Číslo účtu: 203203983/0300 ▪ [sasr@nadejeprozivot.cz](mailto:sasr@nadejeprozivot.cz)

Patříme do rodiny středisek křesťanské pomoci Diakonie Evangelické církve metodistické

**Mgr. David Chlupáček**  
Ředitel SKP – Naděje pro život Jihlava

Vedoucí sociální služby

Klíčová pracovnice

Klíčová pracovnice