

## JAK SI STĚŽOVAT VE SPIRÁLE?

- stížnost může podat kdokoliv, tedy v zájmu uživatele jakýkoliv občan
- stížnost se týká kvality nebo způsobu poskytování služby
- podání stížnosti nemá vliv na kvalitu poskytování služby

### 1) **STÍŽNOST** mohu podat **NAPŘÍKLAD, KDYŽ:**

NEPLNÍ SE, CO SE DOMLUVILO V INDIVIDUÁLNÍM PLÁNU  
DO MÝCH OSOBNÍCH VĚCÍ JE NAHLÍŽENO BEZ MÉHO SOUHLASU  
PRACOVNÍK ODE MĚ CHCE INFORMACE, KTERÉ NESOUVISÍ SE SLUŽBOU  
NEDOSTÁVÁM VČAS POTŘEBNÉ INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE SLUŽBY  
MÉ POTŘEBY A PŘÁNÍ NEJSOU BRÁNY VÁŽNĚ ....

### 2) **KDO MŮŽE** stížnost **PODAT?**

JÁ SÁM/SAMA

MOHU SI ZVOLIT ZÁSTUPCE,  
který to řekne nebo napíše za mě

STÍŽNOST MŮŽE PODAT I MŮJ RODIČ, OPATROVNÍK,  
RODINNÝ PŘÍSLUŠNÍK, PRACOVNÍK NEBO DALŠÍ OSOBY

### 3) **CO NENÍ STÍŽNOST?**

NÁMĚT, PŘIPOMÍNKA – JSEM NESPOKOJENÝ, ALE MOHU TO ŘEŠIT JEDNODUCHÝM  
ZPŮSOBEM SÁM NEBO S POMOCÍ NĚKoho DALŠÍHO

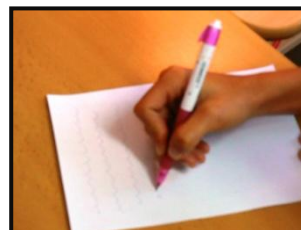
PODNĚT – MÁM NÁPAD, CO BY MOHLO BÝT JINAK

### 4) **JAK** mohu stížnost **PODAT?**

**ÚSTNĚ**



**PÍSEMNĚ**



TŘEBA: TELEFONEM, DOPISEM, E – MAILEM  
STÍŽNOST MŮŽETE PODAT TAKÉ ANONYMNĚ  
(nemusíte ji podepsat, ani uvést své jméno)

**5) KAM** mám stížnost dát?

PŘEDAT kterémukoliv PRACOVNÍKOVI SLUŽBY, VEDOUcí SLUŽBY NEBO ŘEDITELI

VHODIT do SCHRÁNKY DŮVĚRY, která je umístěna ve VSTUPNÍM VESTIBULU  
(můžete použít Formulář důvěry, který je na nástěnce nebo u vedoucí služby)

POSLAT E – MAILEM NA ADRESU: spirala.svetlo@diakonie.cz

POSLAT DOPISEM na adresu:

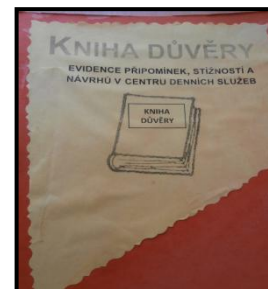
Ředitel střediska (nebo vedoucí sociální služby Spirála)  
Diakonie ČCE - středisko Světlo Vrchlabí  
Komenského 616  
543 01 Vrchlabí  
Nebo na další místa uvedená na straně 4.

**6) CO** se DĚJE pak?

Vedoucí služby 1x týdně schránku vybírá.

Doručená pošta i došlé e-mailové zprávy se kontrolují každý den.

Stížnost se zapíše do KNIHY DŮVĚRY.



**7) JAK** se stížnost VYŘIZUJE?

Každá stížnost bude PŘIJATA A VYŘÍZENA.

Vedoucí služby si PROMLUVÍ SE VŠEMI, koho se stížnost týká.

Celý proces zjišťování zapíše do formuláře důvěry.

Každá stížnost musí být PÍSEMŇE VYŘÍZENA DO 30 DNÍ od jejího doručení.

Výsledek se zapisuje do knihy důvěry.  
STĚŽUJÍCÍ SI OSOBA JE SEZNÁMENA S VÝSLEDKEM.  
Možným výsledkem je PODÁNÍ VYSVĚTLENÍ,  
SJEDNÁNÍ NÁPRAVY, OMLUVA, SANKCE.  
U anonymní stížnosti je výsledek vyvěšen ve vestibulu.

### 8) A když **STÁLE NESOUHLASÍM?**

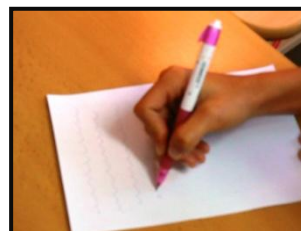
MÁM PRÁVO SE ODVOLAT DO 15 DNÍ OD DORUČENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI



**Jak?**

**ÚSTNĚ**

**PÍSEMNĚ**



**Kam?**

Správní rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí  
Komenského 616  
543 01 Vrchlabí

**Co udělá Správní rada střediska?**

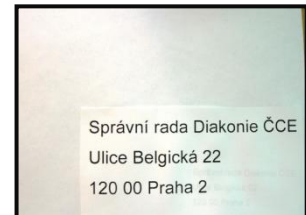


VĚC PŘEZKOUMÁ DO 30 DNÍ.  
O výsledku informuje PÍSEMNĚ.

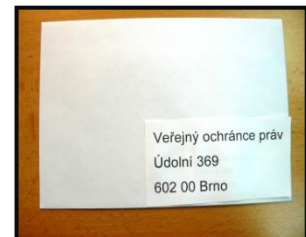
**Písemně se mohou odvolat i na další místa (sem lze podat stížnost také přímo):**

Dozorčí rada Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí  
Komenského 616  
543 01 Vrchlabí

Správní rada Diakonie ČCE v Praze  
Belgická 374/22  
120 00 Praha 2



Nezávislý posuzovatel - Kancelář veřejného ochránce lidských práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
e-mail. [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)



Asociace občanských poraden  
Senovážné nám. 24  
116 47 Praha 1

Český helsinský výbor – poradenské centrum  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)