



Postup pro podávání přání, podnětů, připomínek a stížností na kvalitu sociální služby NZDM Maják Luka nad Jihlavou

Osoby využívající sociální službu (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Maják Luka nad Jihlavou), pracovníci zajišťující sociální službu i osoby z veřejnosti mohou podat stížnost, podnět či připomínku ke kvalitě poskytování sociální služby (jednání pracovníků, průběh akcí,) několika způsoby:

- **Ústně přímo pracovníkům NZDM Maják či jejich nadřízenému.**
- **Písemně do schránky určené na stížnosti, nebo do tzv. lodního deníku ve vestibulu služby nebo poštovní schránky NZDM Maják umístěné na budově vedle hlavního vchodu.**
- **Písemně dopisem/elektronicky e-mailem nebo zprávou na facebookový profil.**
- **Při podávání přání, podnětu, připomínky či stížnosti si vždy může osoba zvolit zastupující osobu.**

V případě, že nechcete využít ústní předání stížnosti či písemné umístění do schránky na stížnosti máte možnost využít následující kontakty, které jsou uvedené vzestupně za sebou. Tedy od nejnižší funkce po nejvyšší.

- **Pracovníci NZDM Maják**

Adresa: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Maják Luka nad Jihlavou
Náměstí 9. května 357; 588 22 Luka nad Jihlavou

E-mail: majak@jihlava.charita.cz

Mobil: 734 435 311



- **Mgr. Šárka Štočková**, vedoucí Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež pod Oblastní charitou Jihlava

Adresa: Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava

E-mail: sarka.stockova@jihlava.charita.cz

Mobil: 734 435 283

- **Mgr. Martina Hynková**, zástupce ředitele pro služby sociální prevence pod Oblastní charitou Jihlava

Adresa: Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava

E-mail: martina.hynkova@jihlava.charita.cz

Mobil: 734 170 703

- **Ing. Hana Fexová**, ředitelka Oblastní charity Jihlava

Adresa: Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava

E-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz

Telefon: 567 563 671

- **Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA**, ředitel Diecézní charity Brno

Adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

E-mail: oldrich.haicman@charita.cz

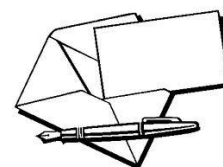
Telefon: 545 426 610

- **Biskupství brněnské**

Adresa: Petrov 269/8, 601 43 Brno

E-mail: brno@biskupstvi.cz

Telefon: 533 033 111



Právo anonymity

Při podávání stížnosti, jakoukoli formou, máte **právo na zachování anonymity**. Není nutné, abyste uváděli své identifikační údaje. V případě, že je uvedete, např. e-mailová adresa v případě zaslání stížnosti e-mailem, nebude nikomu zveřejněna.



Řešení stížností

- Při ústním podání stížnosti vám bude řešení předáno ústně, v případě, že si nebudete přát jinou formu předání.

Řešení stížností vhozených do schránky ve vestibulu služby bude zveřejněno na nástěnce opět ve vestibulu služby. Stížnosti vhozené do poštovní schránky budou uveřejněny na vývěsce sociální služby, která je volně přístupná veřejnosti v budově poskytování sociální služby.

- Stížnosti se snaží pracovníci řešit co nejdříve, nejpozději však do 30 ti pracovních dnů.
- Řešení stížností zaslanych poštou či elektronicky e-mailem je zasíláno zpět také poštou či elektronicky, v případě, že neuvedete jinou možnost předání řešení či bude možné dohledat zpětnou adresu pro doručení.
- **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na nadřízený orgán nebo nezávislou organizaci.**

- **Český helsinský výbor, z. s.**

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

E-mail: info@helcom.cz

Telefon: 257 221 141

Mobil: 773 115 951

- **Veřejný ochránce práv, Ombudsman**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefon: 542 542 888

Každá stížnost na kvalitu poskytování sociální služby je důkladně prošetřena a je brána jako podnět pro zvyšování kvality dané sociální služby!