

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 poštovní schránky NZDM Maják** umístěné před hlavním vchodem do zařízení nebo **do schránky určené na přání, podněty, připomínky a stížnosti**, která je umístěná v chodbičce před vchodem do klubu.
- **Písemně dopisem/elektronicky e-mailem nebo zprávou na facebookový či instagramový profil.**
- **Při podávání přání, podnětu, připomínky či stížnosti i při jejím vyřizování 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
Dělnická 28; 588 22 Luka nad Jihlavou
E-mail: majak@jihlava.charita.cz
Mobil: 739 389 147

- **Andrea Novotná, DiS.,** vedoucí Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Maják Luka nad Jihlavou

Adresa: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Maják Luka nad Jihlavou
Dělnická; 588 22 Luka nad Jihlavou

E-mail: andrea.novotna@jihlava.charita.cz

Mobil: 734 435 311

- **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

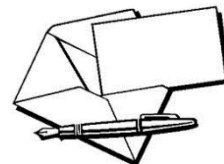
Telefon: 545 426 610

- **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 anonymních stížností vhozených do schránky v chodbičce před klubem bude zveřejněno na nástěnce opět v chodbičce před klubem. Stížnosti vhozené do poštovní schránky budou uveřejněny na vývěsce sociální služby, která je volně přístupná veřejnosti před hlavním vstupem do zařízení.
- Stížnosti se snaží pracovníci řešit co nejdříve, nejpozději však do 30 ti pracovních dnů.
- Řešení stížností zaslaných 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!