

Příloha č. 2

## 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 využívaným programem, náměty na změnu programu.
- Se stížnostmi je možné se obracet na všechny pracovníky sociálních služeb a na ředitelku CPR (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 (Centrum pro rodinu Vysočina, z. s., Chlumova 3, Jihlava 586 01).
- Doporučený obsah stížnosti - datum, Vaše jméno a adresa (není povinné), předmět stížnosti, návrhy řešení a podpis (není povinný). CPR 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 ředitelka CPR, vedoucí sociálních služeb 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 CPR, umístěné vedle schránky důvěry a na webových stránkách po dobu 14 kalendářních dnů.
- Máte právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno ředitelce Centra pro rodinu Vysočina, z. s. Ing. Slavce Dokulilové.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete dále odvolat k Výkonné radě CPR prostřednictvím emailu [vr@centrumrodin.cz](mailto:vr@centrumrodin.cz). Obrátit se dále můžete na kterýkoliv nezávislý orgán např. na některou z občanských poraden (Občanská poradna – Jihlava, Žižkova 1683/13, Jihlava), Ombudsman - veřejný ochránce práv (infolinka 542 542 888), Český helsinský výbor - ochrana práv ([www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)).

