CENTRUM PRO NESLYŠÍCÍ
A NEDOSLÝCHAVÉ PRO PRAHU
A STŘEDOČESKÝ KRAJ

# MŮŽETE PODAT STÍŽNOST nebo NÁPAD - postup pro klienty

*příloha č. 2 Smlouvy o poskytování Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (dále jen "SAS") Centra pro neslyšící, nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s. (dále jen "CNN")*

ČZJ Videopřeklad

nebo: https://youtu.be/bKYhkp_K7cg

**Máte právo podat podnět/stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování našich služeb. Budeme rádi, když nám řeknete, že jste s něčím spokojeni, nebo naopak nespokojeni. Je to pro nás důležité, abychom zlepšovali naše služby.**

Stížnosti/podněty bereme vážně, za podání stížnosti Vám nehrozí snížení kvality poskytování sociálních služeb, ani jiná újma (poškození).

**Stížnost můžete podat sami za sebe nebo si můžete zvolit zástupce** pro podání a vyřizování stížnosti. Stížnost můžete podat i anonymně, tj. bez uvedení Vašeho jména.

**Stížnost můžete podat s pomocí kteréhokoli z našich pracovníků.** Můžete podat stížnost/podnět prostřednictvím nezávislého tlumočníka mimo CNN, o.p.s., kterého si sami zajistíte.

**Odpověď** dostanete stejnou formou (video, text) a cestou (emailem, poštou...), jak jste ji podali (tj. např. pokud jste ji poslali jako video a to přes e-mail, dostanete odpověď formou videa a to na váš e-mail).

V případě stížnosti na řadového pracovníka vyřizuje stížnost vedoucí služby. V případě stížnosti na vedoucí služby vyřizuje stížnost ředitelka a v případě stížnosti na ředitelku, vyřizuje podnět správní rada organizace.

**Jak si můžete stěžovat?**

Stížnost **přijímá kterýkoli pracovník** (tj. tlumočník, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, administrativní pracovník), příp. vedoucí služby, nebo ředitelka organizace – kontakty najdete na www.cnn-ops.cz. nebo na své smlouvě o poskytování sociální služby.

**Vedoucí TS CNN, o.p.s.**, Mgr. Jitce Koutové, DiS na e-mail: koutova@cnn-ops.cz

**Vedoucí SAS a SR CNN, o.p.s.,** Bc. Michaele Adlerové na email adlerova@cnn-ops.cz

**Ředitelce CNN, o.p.s.**, PhDr. Janě Skalové na e-mail skalova@cnn-ops.cz.

**Vložením do schránk**y stížností a podnětů v 6. patře sídla CNN, o.p.s., Karlínské nám. 12, 186 00 Praha 8. Schránku pravidelně vybírají vedoucí sociálních služeb CNN, o.p.s.

**Poštou na adresu CNN, o.p.s.,** Karlínské náměstí 59/12, 186 00 Praha 8 – Karlín.

**Elektronicky (text i video v ČZJ):**

Všechny naše e-mailové kontakty najdete na www.cnn-ops.cz nebo na své smlouvě o poskytování sociální služby.

**Datovou schránkou**: 9fwcfzm

**Co by měla stížnost obsahovat? Můžete ji podat volnou formou, toto je jen doporučení:**

- jméno, ale můžete podat stížnost také anonymně
- kontakt, pokud chcete, abychom odpověděli
- důvod - popis, toho a na co si stěžujete, co se stalo a kdy, na co chcete upozornit apod.
- Jakou změnu žádáte, co máme udělat?

**Pokud budete chtít, můžete využít formulář pro podání stížnosti.** Najdete ho na webu www.cnn-ops.cz., u schránky podnětů a stížností.

Stížnost budeme řešit co nejdříve, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení stížnosti poskytovateli**.**

**Když uvedete ve stížnosti svůj kontakt**, pošleme Vám odpověď, jak jsme stížnost vyřídili. Když své údaje neuvedete, zveřejníme odpověď (řešení) na nástěnce služby v 6. patře (Karlínské náměstí 12, Praha 8). Zde bude dostupná 30 kalendářních dnů od vyřízení.

**Pokud nebudete spokojen/a s řešením, nebo nedostanete odpověď do 30 dnů, máte možnost se obrátit na další instituce:**

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
- **Zřizovatel**: Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR – Karlínské náměstí 12, 186 03, Praha 8, tel: 224 816829, e-mail: snncr@snncr.cz
- **Registrující orgán:** Magistrát hlavního města Prahy - PhDr. Pavel Uhlík MPA, ředitel odboru sociálních věcí, místnost 506, Praha 1, Nové Město, Charvátova 145, Telefon: +420 236 004 156, e-mail: pavel.uhlik@praha.eu
- **Registrující orgán:** Středočeský kraj – Vedoucí Odboru sociálních věcí, Mgr. Pavla Karmelitová, tel.: 257 280 286, karmelitova@kr-s.cz
- **Veřejný ochránce práv** - podatelna@ochrance.cz, Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00