

**Ecce Homo Šternberk, z.s.**



## **POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ**

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

## Ecce Homo Šternberk, z.s.



1. Každý uživatel, jeho rodinný příslušník nebo osoba, kterou si uživatel zvolí, má právo vyjádřit svoje přání nebo stížnost, a to ústně nebo písemně. V písemné stížnosti může nebo nemusí uvést své jméno a kontaktní údaje.
2. Komu může uživatel sdělit své přání nebo stížnost:
  - Sociálnímu pracovníkovi a Pracovníkovi v soc. službách v kanceláři Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi
  - Vedoucímu pracovníkovi SASRD
3. Jakým způsobem může uživatel sdělit své přání nebo stížnost:
  - osobně v kanceláři Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi
  - písemně na adrese:  
Ecce Homo Šternberk, z.s.  
Masarykova 12  
Šternberk 78501
  - telefonicky na čísle 733 564 699
  - e-mailem na adrese: [kracmarova.eccehomo@seznam.cz](mailto:kracmarova.eccehomo@seznam.cz)
  - písemně na předepsaný formulář „Podněty a stížnosti“, který můžete vhodit do poštovní schránky SASRD, Dvorská 13, 785 01 Šternberk
4. Za jak dlouho bude stížnost vyřešena:
  - neodkladné záležitosti ihned (posuzuje vedoucí SASRD), nejdéle však do 3 dnů
  - všechny stížnosti nejdéle do 30-ti dnů od data podání

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

5. Jak se dozvíte o výsledku řešení Vaší stížnosti:  
Pokud jste poskytl/a své kontaktní údaje (jméno a adresu bydliště/emailovou adresu), dostanete písemné vyrozumění o tom, jak byla Vaše stížnost vyřešena. V případě telefonického kontaktu můžeme sdělit řešení telefonicky na Vámi uvedené číslo. Stížnost a proces jejího vyřízení bude vždy zaznamenán v knize Evidence podnětů a stížností v kanceláři SASRD, do níž je na požádání možno nahlédnout.
6. Pokud nebudete spokojeni s řešením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:  
Ředitelka: PaedDr. Eva Kráčmarová, 737 420 371

## Ecce Homo Šternberk, z.s.



7. V případě nespokojenosti se také můžete obrátit na některý z těchto nezávislých orgánů:

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

- Sociální odbor MěÚ Šternberk (Ing. Zajacová)  
Opavská 1, 785 01 Šternberk
- Krajský úřad Olomouckého kraje  
Jeremenkova 40a, 779 00 Olomouc
- Český helsinský výbor  
Štefánikova 21, 150 00 PRAHA 5  
tel. 257 003 500  
e-mail: sekr@helcom.cz
- Veřejný ochránce práv  
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 BRNO  
tel. 542 542 111  
Informační linka: 542 542 888  
Podávání podnětů - e-mail: podatelna@ochrance.cz

Vypracování: 16.10.2019  
Aktualizace: 2.4.2020  
SASRD: Mgr. Roman Brázda  
Dokument je platný a úplný