

## Podávání stížností v Proxima Sociale o.p.s.

Záleží nám na tom, aby služby Proxima Sociale o.p.s. byly kvalitní a vedly ke spokojenosti našich klientů. Proto jsou stížnosti a náměty na zlepšení našich služeb pro nás důležité.

Pokud se vám něco nelíbí, neváhejte a dejte nám vědět. Buď jen nápad na zlepšení, nebo si rovnou stěžujte. Stížnosti bereme vážně a na základě vašich stížností můžeme zlepšit své služby.

### Kdo si může stěžovat?

#### Prakticky kdokoli:

- zájemce o službu,
- klient,
- zástupce, kterého si zájemce/klient určí,
- kdokoli z okolí naší služby

### Na co si můžete stěžovat?

- na kvalitu služby/služeb Proxima Sociale o. p. s.,
- na chování zaměstnanců,
- na jednání se zájemcem/klientem/klienty,
- na prostředí, ve kterém je služba poskytována.

### Jak si můžete stěžovat?

Stížnost můžete podat:

- osobně,
- telefonicky,
- písemně poštou,
- do schránky na stížnosti v kterékoli službě,
- emailem.

Stížnost můžete podat i anonymně.

### Komu si můžete stěžovat?

Stížnost můžete podat kterémukoli/kterékoli:

- zaměstnanci,
- vedoucímu služby,
- pracovníkovi v kanceláři organizace (Rakovského 31238/2, Praha 4 - Modřany).

Kontakty na všechny výše uvedené osoby najdete [zde](#).

## Co se s vaší stížností stane?

- Stížnost bude řádně zaevidovaná, ústně podaná stížnost bude písemně zaznamenána,
- bude předána vedoucímu služby nebo v případě stížnosti na vedoucího vedoucí/mu sekce nebo řediteli organizace,
- vedoucí/ředitel má 30 kalendářních dnů na prošetření stížnosti, v té době vás může kontaktovat s dotazem pro upřesnění stížnosti, pokud jsou ve stížnosti uvedeny kontaktní údaje,
- po řádném prošetření stížnosti je vyhotovena odpověď na stížnost,
- odpověď je vždy vyhotovena písemně. Pokud stěžovatel uvedl adresu či email, je mu doručena písemně, vedoucí/ředitel vždy nabídne osobní schůzku pro seznámení s výsledkem šetření.
- Pokud je stížnost podána anonymně, je odpověď vyvěšena na nástěnce služby, kde byla stížnost podána, v případě podání anonymní stížnosti v kanceláři organizace (Rakovského 3138/2, Praha 4 - Modřany) je stížnost vyvěšena v chodbě u vstupu do zázemí organizace.

## Co když jste s vyřízením stížnosti nespokojení?

Pokud jste s vyřízením stížnosti nespokojeni, můžete se dále obrátit na:

- Správní radu Proxima Sociale, o. p. s., to písemně na adresu Správní rada Proxima Sociale o.p.s., Rakovského 3138/2, Praha 4 – Modřany, nebo [michal.vokurka@seznam.cz](mailto:michal.vokurka@seznam.cz) (předseda správní rady).
- Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociálních věcí, Charvátova 145, 11000 Praha 1, tel. 236 004 156.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekce kvality sociálních služeb pro hl. m. Prahu a Středočeský kraj, Podskalská 9, 128 01 Praha 2, tel: 221 922 135.
- Veřejného ochránce práv, Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.