

## MŮŽETE PODAT STÍŽNOST nebo NÁPAD

*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")*

Text v ČZJ:



**Máte právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování SAS. Budeme rádi, když nám řeknete, že jste s něčím nespokojeni. Je to pro nás hodně důležité, abychom zlepšovali naši práci.**

Stížnosti bereme vážně, za podání stížnosti Vám nehrozí snížení kvality poskytování SAS, ani snížení důstojnosti nebo 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.

**V případě zájmu vám zajistíme nezávislého tlumočnicka mimo CNN.**

**Odpověď** dostanete stejnou formou (video, text) a cestou (email, 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 e-mail).

### **Jak si můžete stěžovat?**

Stížnost podejte:

- a) ústně jakémukoliv pracovníkovi SAS přímé péče
- b) písemně do poštovní schránky na adresu Darwinova 450/24, Praha 12 - Modřany, nebo ústředí CNN (kde sídlí ředitel/ka CNN): Karlínské nám. 59/12, 186 00 Praha 8 - Karlín, **na obálku napište slovo "Stížnost - CNN"**
- c) písemně do schránky NÁPADY A STÍŽNOSTI v chodbě za vstupním vestibulem SAS, Darwinova 450/24, Praha 12 - Modřany
- d) elektronicky (text i video v ČZJ):
  - email: sociální pracovnice Marta Höferová: [hoferova@cnn-ops.cz](mailto:hoferova@cnn-ops.cz)  
ředitelka CNN Lenka Oprchalová: [oprchalova@cnn-ops.cz](mailto:oprchalova@cnn-ops.cz)
  - datová schránka: 9fwcfzm

**Pokud budete chtít, můžete využít formulář pro podání stížnosti.** Najdete ho na webu CNN - služba SAS, u schránky NÁPADY A STÍŽNOSTI / na policiče ve vestibulu objektu Darwinova 450/24, u pracovníků CNN v objektu Darwinova 450/24.

**Stížnost budeme řešit co nejdříve, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení CNN.** Schránku NÁPADY A STÍŽNOSTI vybírá vedoucí SAS 1x měsíčně v den porady SAS, poštovní schránku vybírá minimálně 1x týdně pracovník SAS nebo administrativní pracovnice CNN.

**Když uvedete ve stížnosti svůj kontakt,** pošleme Vám odpověď, jak jsme stížnost vyhodnotili. Když své údaje neuvedete, zveřejníme odpověď (vyřešení problému) na nástěnce ve vestibulu objektu SAS, Darwinova 450/24, Praha 12. Zde bude dostupná 30 kalendářních dnů od vyřízení stížnosti.

**Pokud nebudete spokojen/a s řešením, máte možnost se obrátit na:**

**Magistrát HI. m. Prahy**

vedoucí oddělení sociálních služeb

Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1 - Nové Město (místnost 201)

tel: 236 00 4150

e-mail: tereza.eichlerova@praha.eu

**MPSV ČR**

Odbor inspekce sociálních služeb (Odbor 24)

ředitel/ka odboru

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

telefon: 221 921 111 (recepce MPSV)

datová schránka MPSV: sc9aavg

web: <https://www.mpsv.cz/web/cz/vedeni-ministerstva>