

## Podávání a vyřizování stížností

- Máte právo a možnost podat stížnost v případech, kdy se Vám zdá, nebo jste přesvědčena o tom, že Vám služby nejsou poskytovány kvalitně nebo správně, nebo že v průběhu služby došlo k porušení Vašich práv. Dále máte právo a možnost podávat připomínky, podněty nebo nápady na zlepšení služeb poskytovaných v AD.
- Máte právo podat stížnost ústně nebo písemně. Můžete ji podat sama nebo si k jednání přizvat třetí osobu, případně si můžete pro řešení stížnosti zvolit zástupce. Stížnost, připomínku, podnět nebo nápad můžete podat také anonymně.
- Stěžovat si můžete přímo v AD nebo dalším nadřízeným orgánům AD, případně i jiným institucím, které se zabývají dodržováním lidských práv. Níže naleznete tabulku, ve které najdete všechny potřebné informace o těchto orgánech a institucích. Na nadřízený orgán AD se můžete obrátit i v případě, že se vám nebude líbit způsob vyřízení Vaší stížnosti pracovníky AD.
- Stížnost, připomínku, podnět nebo nápad můžete v AD podat:
  - **písemně** do Schránky přání a stížností, která je umístěna v přízemí AD u vchodu do společenské místnosti.
  - **ústně** nebo **písemně** vedoucímu AD.
  - zasláním **poštou** nebo **elektronicky** na adresu AD.
  - zasláním **poštou** nebo **elektronicky** na adresu Diakonie ČCE – Středisko sociální pomoci v Mostě, Tř. Budovatelů 2957, 434 01 Most.
  - ústně nebo písemně na skupinových setkáních klientů s pracovníky (např. na Komunitce).
- Stížnost všem dalším nadřízeným orgánům AD nebo instituci zabývající se dodržováním lidských práv můžete podat pouze písemně nebo elektronicky.
- Pokud podáte stížnost ústně nebo ji předáte přímo pracovníkovi AD, dohodne tento s Vámi způsob, jakým Vám bude předáno písemné vyjádření o vyřízení Vaší stížnosti. Pokud pošlete stížnost poštou nebo elektronicky, je dobré, abyste tam uvedla i to, jakým způsobem chcete být o vyřízení informována. Pokud podáte stížnost anonymní, budou pracovníci AD informovat o vyřízení této stížnosti na Komunitce a na nástěnce u vchodu.
- Počítejte s tím, že osoba, která bude Vaši stížnost vyřizovat, bude zjišťovat různé informace, které bude potřebovat pro to, aby mohla správně rozhodnout ve věci Vaší stížnosti.

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní Most

### Orgány Diakonie ČCE – Střediska sociální pomoci v Mostě

název	kdo vyřizuje	lhůta k vyřízení
<b>Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní Most</b> M. Alše 3274, 434 01 Most	vedoucí <a href="mailto:ad@most.diakonie.cz">ad@most.diakonie.cz</a>	30 dní
<b>Diakonie ČCE – Středisko sociální pomoci v Mostě</b> Tř. Budovatelů 2957, 434 01 Most	ředitel <a href="mailto:most@most.diakonie.cz">most@most.diakonie.cz</a>	30 dní
<b>Dozorčí rada Diakonie ČCE – SSP v Mostě</b> Tř. Budovatelů 2957, 434 01 Most	předseda DRS <a href="mailto:drs.most@diakonie.cz">drs.most@diakonie.cz</a>	60 dní
<b>Dozorčí rada Diakonie ČCE</b> Belgická 22, 120 00 Praha 2 - Vinohrady	předseda DR <a href="mailto:ustredi@diakonie.cz">ustredi@diakonie.cz</a>	60 dní

### Instituce zabývající se dodržováním lidských práv

<b>Název</b>	<b>Krajský úřad Ústeckého kraje</b> , odbor sociálních služeb a zdravotnictví
<b>Adresa</b>	Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem; <a href="http://www.kr-ustecky.cz">www.kr-ustecky.cz</a>
<b>Název</b>	<b>Veřejný ochránce práv (ombudsman)</b>
<b>Adresa</b>	Údolní 39, 602 00 Brno; <a href="http://www.ochrance.cz">www.ochrance.cz</a>