



Nasloucháme neslyšícím

Jak podat stížnost

Stěžovat si může kdokoliv.

Způsob podání stížnosti

1. Osobní.
2. Písemný/elektronický - např. formou natočeného videa.
3. Anonymní - anonymní stížnost je možné vhodit do schránky v místě, kde Tichý svět, o. p. s. poskytuje služby.
4. Prostřednictvím svobodně zvoleného zástupce předkladatele stížnosti, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Tuto skutečnost musí písemně oznámit pověřenému zaměstnanci.

Písemnou stížnost můžete poslat poštou na adresu: Staňkovská 378, 198 00, Praha 9 nebo může být stížnost vyřízena osobně či e-mailem s ředitelkou organizace (marie.horakova@tichysvet.cz) nebo s vedoucí sociálních služeb (olga.blahovcova@tichysvet.cz).

Vyřizování stížnosti:

1. Stížnost je předána vedoucí sociálních služeb nebo ředitelce organizace, která stížnost vyřizuje.
2. Předkladatel stížnosti je nejpozději do 30 dnů písemně seznámen s řešením stížnosti (mimo anonyma).
3. Písemné, podepsané i anonymní stížnosti jsou evidovány v „Knize evidence stížností“, každá stížnost má své pořadové číslo, datum podání stížnosti, jméno předkladatele stížnosti, obsah stížnosti, datum a způsob vyřízení stížnosti.
4. Každý zaměstnanec Tichého světa je povinen převzít stížnost a zajistit předání kontaktu na pověřenou osobu.

Stížnost na ředitelku Tichého světa lze podat na e-mailu: spravnicirada@tichysvet.cz nebo dozorcirada@tichysvet.cz .

V případě anonymní stížnosti je vyjádření vyvěšeno na webových stránkách organizace po dobu 14 dnů.

Pokud nebude předkladatel stížnosti spokojen s výsledkem šetření anebo se stížnost bude opakovat, může se obrátit na:

- Veřejného ochránce práv
- Český helsinský výbor