

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

**Každý má právo stěžovat si na průběh poskytování služby, když se mu něco nelíbí, není s něčím spokojený!!!**

1. Svou stížnost můžete říci **ústně, telefonicky či podat písemně dopisem nebo emailem.**
2. Pokud chcete říci či podat písemně stížnost, obraťte se na **jakéhokoliv pracovníka střediska, zástupce ředitele nebo ředitele střediska.** Stížnost můžete také vhodit **do schránky důvěry**, která je umístěna v zařízení na 3 místech (kaple, aktivizační kuchyňka, přízemí u vchodu na zahradu).

Zástupce ředitele: Mgr. Lenka Hloušková, 735 792 294, [hlouskova@diakonienachodsko.cz](mailto:hlouskova@diakonienachodsko.cz)

Ředitel střediska: Bc. Lucie Pavlistová, 739 244 856, [pavlistova@diakonienachodsko.cz](mailto:pavlistova@diakonienachodsko.cz)

Adresa: Diakonie ČCE – středisko Náchodsko, Špreňarova 1053, 547 01 Náchod

3. Vaše stížnost bude neodkladně vyřízena, **ovšem musíme znát Vaši adresu.** Zanechte nám u stížnosti **Vaše jméno a příjmení, kontakt na Vás.**
4. Stížnost můžete také podat **anonymně.** V tomto případě bude její vyřešení vyvěšeno **v uzamykatelné nástěnce v 1. patře** po dobu 30 dnů.
5. Vaši stížnost prověří ředitel střediska či jeho zástupce a to **neodkladně, nejdéle však do 30 dnů** od obdržení stížnosti.
6. Pokud **nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni**, můžete se obrátit na tyto osoby:  
Předseda správní rady Diakonie ČCE: Ing. Hana Sklenářová, 242 487 812, Belgická 22, Praha 2, 120 00  
Veřejný ochránce práv: JUDr. Stanislav Křeček, 542 542 888, Údolní 39, Brno, 602 00