

SSL13_SAS04_2024 Příloha č. 6

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.**

Zástupce ředitele: Mgr. Lenka Hloušková, 735 792 294,
hlouskova@diakonienachodsko.cz

Ředitel střediska: Bc. Lucie Pavlistová, 739 244 856,
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. Vaši stížnost prověří ředitel střediska či jeho zástupce a to **neodkladně, nejdéle však do 28 dnů** od obdržení stížnosti.

5. 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