

## Podávání stížností

- ❖ Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby lze podat písemně na adresu Proxima Sociale o.p.s., Rakovského 3138/2, Praha 4 – Modřany; zaslat e-mailem na adresu [poradna@proximasociale.cz](mailto:poradna@proximasociale.cz); podat ústně sociálním pracovním nebo vedoucí služby na adrese Rakovského 3138, Praha 4 – Modřany; nebo vhodit do schránky na stížnosti umístěné v chodbě před Občanskou poradnou na adrese Rakovského 3138/2, Praha 4 – Modřany.
- ❖ Stížnost vyřizuje vedoucí služby. V případě stížnosti na vedoucí služby lze stížnost podat ředitelce organizace Sylvě Majtnerové Kolářové, [majtnerova@proximasociale.cz](mailto:majtnerova@proximasociale.cz), Rakovského 3138/2, Praha 4 - Modřany. K ředitelce se lze odvolat i v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti vedoucí služby.
- ❖ V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelkou se lze odvolat ke Správní radě Proxima Sociale o.p.s., a to zasláním stížnosti na adresu Michal Vokurka, Správní rada Proxima Sociale o.p.s., Rakovského 3138/2, Praha 4 – Modřany, nebo [michal.vokurka@seznam.cz](mailto:michal.vokurka@seznam.cz).
- ❖ V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti Správní radou se lze obrátit na:
  - Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociálních věcí, Charvátova 145, 11000 Praha 1, tel. 236 004 156
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekce kvality sociálních služeb pro hl. m. Prahu a Středočeský kraj, Podskalská 9, 128 01 Praha 2, tel: 221 922 135
  - Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Vančurova 2904, 390 01 Tábor, tel.: 381 213 332, [apsscr@apsscr.cz](mailto:apsscr@apsscr.cz)
  - Asociace občanských poraden, Sabinova 3, Praha 3, [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)
  - Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno, [info@llp.cz](mailto:info@llp.cz)
- ❖ Pro podání a vyřizování stížnosti si může stěžovatel zvolit zástupce.
- ❖ Po prošetření stížnosti je písemná zpráva o vyřízení stížnosti zaslána stěžovateli do 30 dnů na jím uvedený kontakt.
- ❖ V případě podání anonymní stížnosti je stížnost a reakce na ni vyvěšena na nástěnce v chodbě před vstupem do Občanské poradny na adrese Rakovského 3138, Praha 4 - Modřany.