\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ PODNĚTU NEBO STÍŽNOSTI**

Jméno a příjmení:

Adresa:

Tel. č.:

E-mail:

Tyto údaje nám nemusíte sdělovat, ani se nemusíte podepisovat – v takovém případě Vás ale nebudeme moci kontaktovat, abychom Vás informovali o řešení Vašeho podnětu nebo stížnosti.

1. **Podnět nebo stížnost můžete podat formou:**
2. osobně pracovníkovi\*ci, vedoucí\*mu zařízení nebo řediteli organizace
3. telefonicky do kanceláře organizace: 284 811 328
4. písemně do poštovní schránky na adrese programu Ambulantní služby Progressive, Hálkova 1, Praha 2, do Knihy přání a stížností visící kuchyňce programu, nebo na adresu organizace: o.p.s. PROGRESSIVE, Žitná 1574/51, 110 00 Praha 1.
5. elektronicky na emailovou adresu vedoucího programu: miroslav.giljan@progressive-ops.cz
6. **Podnět nebo stížnost můžete podat na:**
7. **kvalitu sociální služby**, lze podat u jakéhokoli zaměstnance\*kyně
8. **na pracovníka\*ci zařízení**, lze podat u vedoucího programu,
kontakt: Mgr. Miroslav Giljan, Progressive, o.p.s., Hálkova 1, 120 00 Praha 2; tel.: 722 800 519
9. **na vedoucího programu programu Ambulantní služby Progressive**, lze podat u zřizovatele programu, kontakt: Mgr. Vojtěch Janouškovec, o.p.s. PROGRESSIVE, Žitná 1574/51, 110 00 Praha 1, tel.: 731 906 605
10. **na ředitele o.p.s. Progressive**, lze podat u správní rady,
kontakt: Mgr. Simona Poláková, o.p.s. PROGRESSIVE, Janáčkovo nábřeží 476/43, 150 00 Praha 5, tel.: 604 741 010
11. **na zřizovatele zařízení o.p.s. Progressive**, lze podat např. u:
**Ministerstvo práce a sociálních věcí:** Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 1; tel.: +420221921111; posta@mpsv.cz
**Veřejný ochránce práv**: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888
**Český helsinský výbor**: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: + 420 257 221 141
12. **Vyřízení stížnosti a oznámení o vyřízení stížnosti:**

Standardně bude Váš podnět nebo stížnost projednána nejpozději do 30 dnů od jejího podání. V případě možnosti závažného pochybení je stížnost projednána do 5 pracovních dnů.

Pokud je stížnost podána na pracovníka\*ci zařízení, pracovník\*ce do doby vyřízení stížnosti není v přímém kontaktu s klienty\*kami.

Stěžovatel\*ka je o průběhu, výsledcích a případných dalších postupech informován stejnou formou, jakou byla stížnost podána. V případě anonymní stížnosti může být stěžovatel\*ka informován formou vývěsky v prostorách zařízení či na internetových stránkách o.p.s. PROGRESSIVE. Tato zpráva bude zveřejněna po dobu 3 měsíců.

1. **Popište prosím, s čím nejste spokojen\*a, případně, co bychom mohli zlepšit:**

Datum:

Podpis:

Stížnost za Ambulantní služby Progressive přijata dne:

Za Ambulantní služby Progressive přijal:

1. **Vyjádření ke stížnosti:**

V Praze dne:

Za zařízení vyřídil:

1. **Poučení:**

V případě, že stěžovatel\*ka není spokojen s výsledkem šetření, může se obrátit na instituce uvedené v bodě 2 d).