

PODNĚTY A STÍŽNOSTI

Máte-li pro naši linku nápad, podnět či pochvalu, využijte prosím email koordinátorky týmu linky, (Mgr. Daniela Králová), tj. kralova@chytrapece.cz.

V případě, že nejste spokojeni s tím, jak hovor probíhal nebo jakou jste dostali odpověď na email, tak můžete podat stížnost. Stížnost můžete během hovoru předat ústně pracovníkovi linky, který ji sepíše a předá k řešení vedoucí služby. Stížnost můžete také podat písemně, a to buď elektronicky na emailovou adresu kralova@chytrapece.cz nebo poštou na adresu organizace:

Mgr. Daniela Králová
Ústav Chytré péče, z.ú.
Opatovická 1314/9
110 00 Praha 1

Stížnost můžete také podat k ředitelce organizace, a to buď emailem na jelenova@chytrapece.cz nebo poštou na adresu organizace:

Bc. Slavěna Jeleňová
Ústav Chytré péče, z.ú.
Opatovická 1314/9
110 00 Praha 1

Postup:

Do stížnosti uveďte datum podání stížnosti, vlastní obsah stížnosti a Vaše kontaktní údaje. Chcete-li si stěžovat na konkrétní hovor nebo konkrétního konzultanta, je potřeba připojit datum a čas hovoru. Stížnost můžete podat také anonymně, v tomto případě Vás ale nebudeme moci informovat o způsobu vyřízení podnětu. Stížností se bude zabývat koordinátor týmu linky nebo ředitelka Ústavu Chytré péče, z.ú. Odpověď Vám zašleme písemně na uvedené kontaktní údaje, a to do 30 dnů. Samotné podání stížnosti se nevylučuje s dalším čerpáním služby.

Další místa, kde je možné podat stížnost:

- 1) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- 2) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Případy, kdy není možné klientům službu linky důvěry poskytnout:

- špatná slyšitelnost nebo nesrozumitelnost projevu klienta
- využívání linky k jinému účelu, než je určena
- opakované nerespektování pravidel a limitů linky
- dosažení konce pracovní doby linky