



Jak podat stížnost na službu Alka, o.p.s.

Tento dokument pomáhá srozumitelně vysvětlit, jak vyjádřit nespokojenost, když něco není v pořádku. Říká se tomu stížnost.

V organizaci Alka, o.p.s., záleží na tom, aby se každý klient cítil dobře a byl spokojený. Proto je důležité vědět, že stížnost je možné podat kdykoliv, bezpečně a bez obav.

Kdo může podat stížnost?

- Klient Alka, o.p.s.
- Opatrovník, zástupce nebo podpůrce klienta
- Blízká osoba klienta (např. člen rodiny)
- Osoba, která bydlí s klientem
- Pracovník Alky, o.p.s.
- Každý, kdo chce pomoci klientovi

Co se stane po podání stížnosti?

1. Stížnost se zapíše.
2. Ředitelka vybere, kdo ji bude řešit (pokud je stížnost na ředitelku, řeší ji Správní rada).
3. Stížnost se prověří.
4. Dostanete odpověď (ústně nebo písemně dle vašeho přání).
5. Pokud je stížnost anonymní, odpověď se objeví na nástěnce.

Kam se obrátit, pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (posta@mpsv.cz, 221 921 111)
- **Krajský úřad Středočeského kraje** (podatelna@kr-s.cz, 257 280 111)
- **Veřejný ochránce práv (ombudsman)** (ochrance.cz, 542 542 111)
- **Správní rada Alka, o.p.s.** (lucie.stovickova@alkaops.cz)

Jak podat stížnost?

- **Ústně:** osobně v kanceláři nebo telefonicky na číslech 318 654 701 nebo 792 757 272 (pondělí až pátek od 7:00 do 16:30).
- **Písemně:** e-mailem na **kancelar@alkaops.cz** nebo dopisem na adresu Alka, o.p.s., Podbrdská 269, 261 01 Příbram.
- **Anonymně:** vhozením stížnosti do schránky na stížnosti (v budově Alka a v domě Natura, označena nápisem "Podněty ke zlepšení, vhodte sem!").

Důležité lhůty

- **Lhůta pro podání stížnosti:** do 1 roku od události.
- **Lhůta pro vyřízení stížnosti:** do 30 dnů (v komplikovaných případech do 60 dnů).

Neboj se říct, když něco není v pořádku. Jsme tu proto, abychom ti pomohli! 😊