

## Informace o podání námětů, připomínek a stížností

Náměty, připomínky nebo stížnosti mohou podávat uživatelé sociálních služeb ústně nebo písemně, a to na adresu: Rybka, o.p.s., Nuzice 24, 375 01 Týn nad Vltavou nebo na emailové adresy Azylových domů. Lze je také dát do schránky, které jsou k tomu určené a jsou umístěny v budově Azylového domu na chodbě v přízemí před kanceláří sociálních pracovníků.

Ústní podání je možné prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance Rybky, o.p.s. Pověřené osoby jsou: ředitelka Rybka, o.p.s., zástupkyně ředitelky a sociální pracovnice.

Každý námět, připomínka nebo stížnost je vyřízena dle závažnosti obsahu a to neprodleně, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od jejího podání.

Stížnosti podané v Azylovém domě jsou vyřizovány následovně:

Ředitelka stížnost přešetří, projedná s dotyčným zaměstnancem nebo uživatelem a dále s osobou, která stížnost podala. Snaží se získat maximálně možné dostupné informace k vypracování odpovědi na stížnost. Na základě získaných informací, kontaktuje stěžovatele (písemně, telefonicky nebo osobně) a vyzve ho k projednání stížnosti.

Ústní stížnost je projednána ústně, bez sepsání protokolu, pokud jeho sepsání žádá ze stran nepožaduje. Ústní stížnost je zapsána do evidence stížností.

Písemná stížnost je projednána a o jednání je sepsán protokol, který je založen do evidence stížností. Kopie je dána do spisu, jestliže je stěžovatelem uživatel sociální služby.

Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu, kterou on sám považuje k jednání za vhodnou.

Jestliže osoba, která stížnost podala, není s jejím vyřízením spokojená, může se obrátit na ředitelku Rybka, o.p.s. či klíčovou soc. pracovnici, které jim poskytnou kontakty k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, kde se může osoba odvolat.

Stížnost lze podat na:

**Azylový dům Husinec**

Komenského 73

384 21 Husinec

388 331 274

az.rybka@iol.cz

rybka.studena@seznam.cz

ředitelka Rybka, o.p.s.

Eva Dvořáková

723 981 614

dvorakova-eva@volny.cz

adresa sídla:

Rybka, o.p.s.

Nuzice 24

375 01 Týn nad Vltavou

**Azylový dům Studená**

Tyršova 10

378 56 Studená

384 391 001

rybka.studena@seznam.cz

---

**RYBKA, o.p.s.**

Nuzice 24, 375 01 Týn nad Vltavou

zapsaná v rejstříku o.p.s. vedeného KS České Budějovice, oddíl O, vložka 285

IČ : 28149599

tel. 723981614

č účtu: 3067091369/0800

www.rybka-az.cz

mail: [az.rybka@iol.cz](mailto:az.rybka@iol.cz)