

DESATERO PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1. Pokud nejste s něčím spokojen*a, můžete si stěžovat.
2. Stížnost můžete říct kterémukoliv zaměstnanci*kyni RUBIKON Centra.
3. Stížnost můžete také sepsat – formulář pro podání stížnosti je k dispozici na webové stránce www.rubikoncentrum.cz/formular-pro-stiznosti-klientu/ nebo na informační nástěnce poboček RUBIKON Centra. Může vám jej poskytnout také kterýkoli zaměstnanec*kyně organizace. Stížnost můžete sepsat i na běžný papír a vhodit do poštovní schránky, případně předat kterémukoli zaměstnanci*kyni organizace.
4. Stížnost můžete sdělit telefonicky na čísle 723 891 170 nebo 778 749 778, e-mailem na adresu stiznosti@rubikoncentrum.cz, datovou schránkou p5wns4m nebo ji můžete zaslat dopisem na adresu sídla organizace: RUBIKON Centrum, z. ú., Novákových 439/6, 180 00 Praha 8.
5. Stížnost můžete podat anonymně – bez uvedení vašich kontaktů (jméno, adresa, telefon apod.). V takovémto případě budete o řešení stížnosti informován/a prostřednictvím nástěnky, kde bude řešení vyvěšeno po dobu 3 týdnů.
6. Při podání stížnosti se můžete nechat zastoupit osobou, kterou si zvolíte (například rodinný příslušník, osoba blízká, pracovník*nice z jiné organizace apod.).
7. Pokud potřebujete při podání stížnosti poradit, můžete se také obrátit na zaměstnance*kyni organizace RUBIKON Centrum, který*á vám rád*a pomůže.
8. Vaši stížnost bude řešit vedoucí služby spolu se zaměstnancem*kyní, kterého*rou vedoucí určí. Lhůta pro řešení Vaší stížnosti je max. 30 dní (v odůvodněných případech může být změněna).
9. O přijetí žádosti a výsledku budete informován*a buď osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím nástěnky. Způsob si můžete vybrat, dle vašich preferencí. Pokud si výslovně nezvolíte, budete o výsledku informován stejným způsobem, kterým jste podal*a stížnost.
10. Pokud nebudete spokojen*a s řešením vaší stížnosti, můžete se obrátit na:
 - ředitelku organizace: Mgr. Dagmar Doubravovou, RUBIKON Centrum, z.ú., Novákových 439/6, 180 00 Praha 8, tel.: 739 470 408, e-mail: odvolani@rubikoncentrum.cz
 - Odbor sociálních věcí Magistrátu hlavního města Prahy*, Charvátova 145/9, 110 00 Praha, tel.: 236 002 340, e-mail: alice.mezkova@praha.eu, web: www.praha.eu
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 376/1, 128 00 Praha - Nové Město, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, web: www.mpsv.cz
 - Odbor inspekce sociálních služeb Ostrava*, Korejská 875/12, 702 02 Ostrava, tel.: 950 196 589, web: www.mpsv.cz/inspekce-socialnich-sluzeb
 - Nezávislý orgán – Veřejný ochránce práv adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz, web: www.ochrance.cz
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha - Smíchov, tel.: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz, web: www.helcom.cz

*Platí pouze pro sociální služby organizace