

1. Jste nespokojeni s tím, jak Vám poskytujeme sociální službu? Nebo máte nějakou připomínku nebo námět, jak bychom mohli službu zlepšit?
2. Pokud ano, můžete nám stížnost, připomínku nebo námět na zlepšení říci, a to:
  - **osobně – vedoucí služby**
    - sociální pracovníci
    - ředitelce ANIMA VIVA z.s.
  - **telefonicky na tel. č. 731 177 812 (ředitelka ANIMA VIVA) nebo 739 404 488**
  - **dopisem na adresu Liptovská 21, Opava-Kylešovice, 747 06**
  - **e-mailem na adresu [centrum.opava@animaviva.cz](mailto:centrum.opava@animaviva.cz)**
  - **vhozením do naší schránky stížností, připomínek a námětů - schránku kontroluje vedoucí služby 1x týdně**
3. Vašim připomínkám a námětům na zlepšení naší služby se budeme věnovat neprodleně a o jejich řešení budeme osobu, která je podala, informovat.
4. V případě, že nebudeme vědět, kdo připomínku nebo námět napsal, odpověď na ni vyvěsíme po dobu 30 dnů na nástěnku v Centru ANIMA Opava u schránky stížností, připomínek a námětů.
5. Pokud si chcete stěžovat a nechcete, aby kdokoliv věděl, kdo stížnost napsal, nemusíte se podepsat. Stížnost bude řešena jako anonymní.
6. Můžete si také vybrat za sebe někoho, kdo za Vás stížnost podá a kdo Vás bude při jejím vyřizování zastupovat. Stížnost, připomínku nebo náměty mohou podat také Vaši příbuzní nebo jakákoliv jiná osoba.
7. Vaši stížnost vyřídíme diskrétně, nehrozí Vám za ni žádný postih.
8. Každá Vaše stížnost, připomínka nebo námět nám pomáhá zlepšit a zkvalitnit sociální službu, kterou Vám poskytujeme.
9. Vaši stížnost vyřídí vedoucí služby sociální rehabilitace a to do 30 dnů ode dne, kdy od Vás stížnost převezme nebo nám bude doručena.
10. Pokud ve stížnosti na sebe uvedete kontakt, bude Vám vyřízení stížnosti předáno písemně a to buď osobně, poštou nebo mailem. Pokud ve stížnosti na sebe kontakt neuvedete, bude vyřízení stížnosti vyvěšeno po dobu 30 dnů na nástěnce v Centru ANIMA Opava u schránky stížností, připomínek a námětů.

**Pokud nejste spokojeni s tím, jak byla Vaše stížnost vyřízena, můžete se do 5 pracovních dnů ode dne, kdy jste oznámení o vyřízení stížnosti převzal (nebo ode dne, kdy bylo vyvěšeno na nástěnce) obrátit na ředitele organizace, nebo na Výbor ANIMA VIVA z.s.**

**Ředitel ANIMA VIVA z.s.**  
Tel.: 731 177 812  
Email: [manazer.opava@animaviva.cz](mailto:manazer.opava@animaviva.cz)

**Výbor ANIMA VIVA z.s.**  
Liptovská 21  
747 06 Opava – Kylešovice

**Nebo se můžete obrátit na tyto instituce:**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí – odd. inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko**

Na Šibeníku 1179/5

779 00 Olomouc

Tel.: 950 196 588

**Veřejný ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

Tel.: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)