

Připomínky a stížnosti

Váš názor a Vaše zpětná vazba jsou klíčové pro naše úsilí o neustálé zkvalitňování našich služeb.

Uvítáme proto jakékoliv Vaše **připomínky a podněty** k našemu fungování.

Prosíme, využijte dotazník nebo online formulář pro zpětnou vazbu:



Dovolujeme si Vás také informovat, že jako klient/ka služeb META, o.p.s. **máte právo podat** na činnost naší organizace nebo na postup některého našeho pracovníka **stížnost**.

Forma a postup stížnosti

Stížnost je možné podat písemně (dopisem na adresu: Michal Nagy, Vedoucí sekce služeb pro migranty META, o.p.s., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3 nebo e-mailem na adresu: michal.nagy@meta-ops.cz či datovou schránkou: pc4hril). Můžete využít také naší označené schránky umístěné ve vstupní hale na adrese Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3. Stížnost můžete podat i ústně vedoucímu nebo kterémukoli zaměstnanci služby.

Jasně formulujte předmět Vaší stížnosti, eventuálně, jak si představujete sjednání nápravy. Stížnost je možné podat i **anonymně**.

Způsob vyřízení

Stížnosti jsou vyřizovány v co nejkratší lhůtě. U stížností v českém, slovenském, anglickém, ukrajinském, německém, španělském, francouzském nebo ruském jazyce garantujeme vyřízení do 30 dnů od jejich přijetí (za přijetí je považováno i datum vybrání schránky). Pokud stížnost podáte v jiném jazyce, může dojít ke zpoždění vyřízení v závislosti na časových možnostech dostupných překladatelů nebo dokonce k nevyřízení žádosti, nepodaří-li se nám jazyk identifikovat, zajistit překlad pomocí AI/překladačů či vhodného překladatele opatřit.

Odpověď je zaslána stejným způsobem, jakým byla stížnost přijata (pošta, e-mail). V případě anonymní stížnosti je tato evidována, posouzena a zveřejněna po dobu 30 dnů na nástěnce u vchodu.

V případě, že s vyřízením stížnosti nebudete spokojeni, můžete zvážit možnost podání stížnosti na Magistrátu hl. m. Prahy (jakožto instituci registrující poskytovatele sociálních služeb) případně u veřejného ochránce práv (ombudsmana).

Kontakty:

- **Magistrát hl. města Prahy,**
odbor sociálních věcí a zdravotnictví,
Charvátova 9, 110 00 Praha 1
posta@praha.eu tel. 236 004 150
- **Úřad veřejného ochránce práv**
Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, 60200 Brno
podatelna@ombudsman.cz tel. 542 542 888

Suggestions and complaints

Your opinion and feedback play a crucial role in our constant efforts to improve the quality of our services. We appreciate any **comments and/or suggestions** you may have.

To give us feedback, please use the following form:



In addition, we would like to inform you that as a client of META, o.p.s., **you are entitled to file a complaint** against the activities of our organization or the conduct of any of our employees.

How to file a complaint

A complaint may be submitted in written form (a letter addressed to Michal Nagy, Head of Services for Migrants, META, o.p.s., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3; by e-mail to michal.nagy@meta-ops.cz; or by data box to pc4hril). You can also use the mailbox located in the lobby at Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3. A complaint can also be made verbally to a head or any employee.

You should clearly specify the purpose of the complaint and possibly what remedy you expect. Complaints can also be submitted **anonymously**.

Complaint handling

The complaints are handled as soon as possible. The guaranteed period is 30 days upon receipt (the date when mail is picked up from the mailbox counts as the date of receipt) for complaints written in Czech, Slovak, English, Ukrainian, German, Spanish, French, or Russian. If you file a complaint in a language other than the above-mentioned ones, the complaint handling process might be delayed depending on the availability of translators. A complaint may be dismissed if we fail to identify the language, translate it using AI/machine translation, or find a suitable human translator.

The response will be sent in the form used to submit the complaint (letter, e-mail). Anonymous complaints are documented and reviewed, and the response is posted on the notice board next to the entrance for 30 days.

If you are not happy with the response, you can consider filing a complaint with Prague City Hall (the institution that establishes social care providers) or with the Public Defender of Rights (Ombudsman).

Contacts:

- **Prague City Hall,**
Dpt. of Social Services and Health Care,
Charvátova 9, 110 00 Praha 1
posta@praha.eu phone: 236 004 150
- **Ombudsman**
Office of the Public Defender of Rights,
Údolní 39, 602 00 Brno
podatelna@ombudsman.cz phone: 542 542 888

Замечания и жалобы

Ваше мнение и отзывы имеют решающее значение для наших усилий по постоянному совершенствованию наших услуг. Поэтому мы будем рады любым **замечаниям и предложениям** относительно нашей деятельности.

Пожалуйста, заполните анкету или онлайн-форму для отзывов:



Также сообщаем, что как клиент услуг компании МЕТА, о.п.с. вы **имеете право подать жалобу** на деятельность нашей организации или на действия одного из наших сотрудников.

Форма и порядок подачи жалобы

Жалобу можно подать в письменной форме (письмом на имя Michal Nagy, начальника отдела обслуживания мигрантов МЕТА, о.п.с., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3 или по электронной почте на адрес: michal.nagy@meta-ops.cz или на „datovou schránkou“ (электронное хранилище специального типа): ps4hrrii). Вы также можете воспользоваться нашим маркированным почтовым ящиком, который находится в вестибюле по адресу: Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3. Вы также можете подать жалобу в устной форме руководителю или любому работнику службы.

Четко сформулируйте предмет вашей жалобы или то, как вы представляете себе переговоры по решению проблемы. Вы также можете подать жалобу **анонимно**.

Способ рассмотрения

Жалобы рассматриваются как можно скорее. Для жалоб на чешском, словацком, английском, украинском, немецком, испанском, французском или русском языках мы гарантируем, что они будут рассмотрены в течение 30 дней с момента получения (датой получения также считается дата извлечения из почтового ящика). Если вы подаете жалобу на другом языке, может возникнуть задержка в рассмотрении в зависимости от времени, доступного для переводчиков, или даже отказ в рассмотрении запроса, если мы не сможем определить язык, обеспечить перевод с помощью ИИ/переводчиков или предоставить соответствующего переводчика.

Ответ направляется тем же способом, которым была получена жалоба (по почте, по электронной почте). В случае анонимной жалобы она регистрируется, оценивается и публикуется в течение 30 дней на доске объявлений у входа.

В случае, если вы не удовлетворены рассмотрением вашей жалобы, вы можете подать жалобу в Муниципалитет столичного города Прага (как в учреждение, регистрирующее поставщиков социальных услуг) или к общественному защитнику прав (омбудсмену).

Контакты:

- **Magistrát hl. města Prahy**, (Муниципалитет столичного города Прага)
odbor sociálních věcí a zdravotnictví (Департамент социальных дел и здравоохранения),
Charvátova 9, 110 00 Praha 1
posta@praha.eu tel. 236 004 150
- **Úřad veřejného ochránce práv** (Правительство уполномоченного по правам человека)
Kancelář veřejného ochránce práv (офис уполномоченного по правам человека),
Údolní 39, 60200 Brno
podatelna@ombudsman.cz tel. 542 542 888

Зауваження та скарги

Ваші думки та відгуки мають вирішальне значення для наших зусиль щодо постійного вдосконалення наших послуг. Тому ми будемо раді будь-яким **зауваженням та пропозиціям** щодо нашої діяльності.

Будь ласка, заповніть анкету або онлайн-форму для відгуків:



Також повідомляємо, що як клієнт послуг компанії МЕТА, о.р.с. ви **маєте право подати скаргу** на діяльність нашої організації або на дії одного з наших співробітників.

Форма та порядок подання скарги

Скаргу можна подати в письмовій формі (листом на ім'я Michal Nagy, начальника відділу обслуговування мігрантів МЕТА, о.р.с., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3 або електронною поштою на адресу: michal.nagy@meta-ops.cz або на „datovou schránkou“ (електронне сховище спеціального типу): pc4hril). Ви також можете скористатися нашою маркованою поштовою скринькою, яка знаходиться у вестибюлі за адресою: Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3. Ви також можете подати скаргу в усній формі керівнику або будь-якому працівнику служби.

Чітко сформулюйте предмет вашої скарги або те, як ви уявляєте собі переговори щодо вирішення проблеми. Ви також можете подати скаргу **анонімно**.

Спосіб розгляду

Скарги розглядаються якомога швидше. Для скарг чеською, словацькою, англійською, українською, німецькою, іспанською, французькою або російською мовами ми гарантуємо, що вони будуть розглянуті протягом 30 днів з моменту отримання (датой отримання також вважається дата виймання з поштової скриньки). Якщо ви подаєте скаргу іншою мовою, може виникнути затримка в розгляді в залежності від часу, доступного для перекладачів, або навіть відмова в розгляді запиту, якщо ми не зможемо визначити мову, забезпечити переклад за допомогою ШІ/перекладачів або надати відповідного перекладача.

Відповідь надсилається у той самий спосіб, у який була отримана скарга (поштою, електронною поштою). У випадку анонімною скарги, вона реєструється, оцінюється та публікується протягом 30 днів на дошці оголошень біля входу.

У випадку, якщо ви не задоволені розглядом вашої скарги, ви можете подати скаргу до Муніципалітету столичного міста Прага (як до установи, що реєструє постачальників соціальних послуг) або до громадського захисника прав (омбудсмена).

Контакти:

- **Magistrát hl. města Prahy**, (Муніципалітет столичного міста Прага)
odbor sociálních věcí a zdravotnictví (департамент соціальних справ та охорони здоров'я),
Charvátova 9, 110 00 Praha 1
posta@praha.eu tel. 236 004 150
- **Úřad veřejného ochránce práv** (Уряд уповноваженого з прав людини),
Kancelář veřejného ochránce práv (Офіс уповноваженого з прав людини),
Údolní 39, 60200 Brno
podatelna@ombudsman.cz tel. 542 542 888

Góp ý và khiếu nại

Ý kiến và phản hồi của quý vị rất quan trọng để chúng tôi không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ. Vì vậy mà chúng tôi hoan nghênh mọi **đóng góp và ý tưởng** của quý vị về cách vận hành của chúng tôi.

Mong quý vị dùng bảng câu hỏi hoặc mẫu thăm dò online để góp ý:



Quý vị đừng quên rằng, là khách hàng của META o.p.s., quý vị **có quyền khiếu nại** dịch vụ hoặc cách làm việc của nhân viên tổ chức chúng tôi.

Hình thức và cách thức khiếu nại

Có thể khiếu nại bằng văn bản (gửi thư đến địa chỉ: Michal Nagy, Người quản lý dịch vụ cho người nhập cư tại META, o.p.s., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3 hoặc gửi e-mail về địa chỉ michal.nagy@meta-ops.cz hoặc gửi về hòm thư điện tử: pc4hril). Quý vị cũng có thể dùng hòm thư được đánh dấu ở tiền sảnh tại địa chỉ Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3. Quý vị cũng có thể khiếu nại miệng với người quản lý hoặc với bất cứ nhân viên nào của chúng tôi.

Mong quý vị trình bày nội dung khiếu nại một cách rõ ràng hoặc cách khắc phục mà quý vị đề xuất là gì. Có thể khiếu nại **nặc danh**.

Phương thức giải quyết

Khiếu nại được giải quyết trong thời gian ngắn nhất có thể. Nếu khiếu nại bằng tiếng Tiệp, Slovakia, tiếng Anh, tiếng Ukraina, tiếng Đức, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Pháp hoặc tiếng Nga, chúng tôi đảm bảo thời gian xử lý khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận (việc tiếp nhận được hiểu là ngày mở hòm thư). Nếu quý vị khiếu nại bằng ngôn ngữ khác, thời gian giải quyết có thể kéo dài vì phải phụ thuộc vào thời gian của phiên dịch, thậm chí có thể không giải quyết được khiếu nại, nếu chúng tôi không xác định được ngôn ngữ hoặc không dịch được khiếu nại bằng AI/công cụ dịch hoặc không tìm được người phiên dịch phù hợp.

Chúng tôi sẽ trả lời theo cách mà chúng tôi nhận khiếu nại (bưu điện, e-mail). Trong trường hợp khiếu nại nặc danh, câu trả lời sẽ được lưu lại, đánh giá và công khai trong vòng 30 ngày trên bảng thông báo ngay lối vào.

Nếu quý vị không hài lòng với việc xử lý khiếu nại, quý vị có thể cân nhắc gửi khiếu nại lên Toà thị chính Thủ đô Praha (với tư cách là cơ quan đăng ký nhà phân phối dịch vụ xã hội) hoặc người bảo vệ quyền công cộng (thanh tra độc lập).

Liên lạc:

- Toà Thị chính thủ đô Praha,

bộ phận xã hội và y tế,

Charvátova 9, 110 00 Praha 1

posta@praha.eu tel. 236 004 150

- Ủy ban bảo vệ quyền công cộng

Văn phòng bảo vệ quyền công cộng,

Údolní 39, 60200 Brno

podatelna@ombudsman.cz tel. 542 542 888