

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: Jana Kautská, Vedoucí sekce služeb pro migranty META, o.p.s., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3 nebo e-mailem na adresu: jana.kautska@meta-ops.cz či datovou schránkou: pc4hrii). 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 zjednání 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 **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, případně u veřejného ochránce práv (ombudsmana).

Kontakty:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Odbor inspekce kvality sociálních služeb pro hl. m. Prahu a Středočeský kraj
Podskalská 19, 128 01 Praha 2
Tel.: 950 192 137
e-mail: posta@mpsv.cz
- **Úřad veřejného ochránce práv**
Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, 60200 Brno
podatelna@ombudsman.cz tel. 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 META, o.p.s. 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 Jana Kautská, начальника отдела обслуживания мигрантов META, o.p.s., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3 или по электронной почте на адрес: jana.kautska@meta-ops.cz или на „datovou schránkou“ (электронное хранилище специального типа): pc4hril). 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.

Если вы не удовлетворены результатом рассмотрения вашей жалобы, вы можете подать **жалобу в Министерство труда и социальных дел Чешской Республики** или к общественному защитнику прав (омбудсмен).

Контакты:

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 Jana Kautská, Head of Services for Migrants, META, o.p.s., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3; by e-mail to jana.kautska@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 satisfied with how your complaint was processed, you can consider filing **a complaint with the Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic** or with the Public Defender of Rights (Ombudsman).

Contacts:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic)
Odbor inspekce kvality sociálních služeb pro hl. m. Prahu a Středočeský kraj (Department for Social Service Quality Inspection for Prague and Central Bohemian Region)
Podskalská 19, 128 01 Praha 2
tel.: 950 192 137
e-mail: posta@mpsv.cz
- **Ombudsman**
Office of the Public Defender of Rights,
Údolní 39, 602 00 Brno
podatelna@ombudsman.cz phone: 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 META, o.p.s. 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 Jana Kautská, начальника відділу обслуговування мігрантів META, o.p.s., Žerotínova 1124/35, 130 00 Praha 3 або електронною поштою на адресу: jana.kautska@meta-ops.cz або на „datovou schránkou“ (електронне сховище спеціального типу): ps4hr11). 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 (датою 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 анонімної скарги, вона реєструється, оцінюється та публікується протягом 30 днів на дошці оголошень біля входу.

Якщо ви не задоволені результатом розгляду вашої скарги, ви можете подати **скаргу до Міністерства праці та соціальних справ Чеської Республіки** або до громадського захисника прав (омбудсмен).

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: Jana Kautská, 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 jana.kautska@meta-ops.cz hoặc gửi về hòm thư điện tử: pc4hrii). 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.

Trong trường hợp bạn không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại, bạn có thể cân nhắc nộp đơn khiếu nại lên Bộ Lao động và Xã hội hoặc Cơ quan Bảo vệ Quyền Công dân (ombudsman).

Liên lạc:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (Bộ Lao động và Xã hội CH Séc.)
Odbor inspekce kvality sociálních služeb pro hl. m. Prahu a Středočeský kraj
(Sở kiểm tra chất lượng dịch vụ xã hội thuộc thủ đô Praha và tỉnh Trung Séc)
Podskalská 19, 128 01 Praha 2
Tel.: 950 192 137
e-mail: posta@mpsv.cz
- **Úřad veřejného ochránce práv** (Ủy ban bảo vệ quyền công cộng)
Kancelář veřejného ochránce práv (Văn phòng bảo vệ quyền công cộng),
Údolní 39, 60200 Brno
podatelna@ombudsman.cz tel. 542 542 888