

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vážení, naším záměrem, přáním i povinností je poskytovat kvalitní sociální službu. K tomu potřebujeme znát i Vaše stížnosti.

Jednou z možností, jak nám je můžete sdělit, je využít označené schránky **Stížnosti**, které jsou dostupné ve společných prostorách Domu na půl cesty. U schránek je přiložen také formulář, na který můžete svůj podnět zaznamenat. Schránku vybírají pracovníci 1x týdně, vždy v pondělí.

### Další možné formy podání:

- předání sepsané stížnosti pracovníkovi
- zaslání stížnosti písemně poštou, příp. elektronicky
- ústní nebo telefonické oznámení stížnosti

### Stížnost může podat:

- klient nebo jeho zvolený zmocněnec
- blízká osoba klienta, pokud nemůže stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo z důvodu úmrtí
- zákonný zástupce klienta, opatrovník, zastupující člen domácnosti nebo podpůrce klienta

Pro sepsání stížnosti je možné požádat některého z pracovníků Domu na půl cesty (zápis, formulaci apod.). Pro podání i vyřizování stížnosti si můžete zvolit svého zástupce.

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, kterou služba vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Přejete-li si obdržet odpověď o způsobu vyřízení stížnosti, nezapomeňte, prosím, uvést kontakt (adresu, telefon, email).

Na stížnost odpovíme písemně, je-li připojena adresa, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. V případě anonymního podání, výsledek písemně zveřejníme na nástěnkách Domu na půl cesty nebo na webových stránkách do 30 dnů od doručení stížnosti.

### Stížností se bude zabývat:

#### **Vedoucí Domu na půl cesty Lenka Němečková**

Zámecká 253, Velká Bystřice

e-mail: nemeckova@diakoniecce-sobotin.cz

telefon: 606 790 144

**Nebudete –li spokojeni s vyřízením stížností** nebo nebyla-li dodržena lhůta k jejímu vyřízení, obraťte se na Ministerstvo práce a sociálních věcí, nejpozději do 60 dnů od sdělení ze strany DPC.

#### **MPSV ČR - odbor sociálních služeb,**

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel: 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz