

## ***Pravidla pro podávání a vyřizování stížností***

**Vážení klienti Domova se zvláštním režimem, rodinní příslušníci, zákonní zástupci a další,**

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

Jednou z možností, jak nám je sdělit, je využít označené schránky **Stížnosti**, které jsou dostupné ve společných prostorách Domova se zvláštním režimem (**dále Domov**). U schránek je přiložen také formulář, na který můžete stížnost zaznamenat. Schránku vybírá sociální pracovníce 1x týdně, obvykle v pondělí.

### **Další možné formy podání:**

- předání sepsané stížnosti pracovníkovi Domova, nebo její zaslání poštou, příp. e-mailem
- ústním nebo telefonickým oznámením stížnosti pracovníkovi Domova

### **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 Domova o pomoc (zápis, formulaci apod.).

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

Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, kterou Domov 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, do 30 dnů od jejího doručení. V případě anonymního podání, výsledek písemně zveřejníme na nástěnkách Domova do 30 dnů od doručení stížnosti.

**Stížností se bude zabývat:**

**Vedoucí Domova se zvláštním režimem budovy I. Mgr. Marta  
Doubrovová, DiS.**

Petrov nad Desnou 203, 788 16 Petrov nad Desnou

e-mail: [doubrovova@diakoniecce-sobotin.cz](mailto:doubrovova@diakoniecce-sobotin.cz)

telefon: 605 492 345

**Vedoucí Domova se zvláštním režimem budovy III. Kateřina Pokorná,  
DiS.**

Sobotín 147, 788 16 Sobotín

e-mail: [pokorna@diakoniecce-sobotin.cz](mailto:pokorna@diakoniecce-sobotin.cz)

telefon: 605 890 146

**Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti**, nebo nebyla-li stížnost vyřízena do 30ti dnů od doručení, můžete ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

**MPSV ČR - odbor sociálních služeb,**

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel: 950 191 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)