

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vážení klienti Osobní asistence, naším záměrem, přáním i povinností je poskytovat kvalitní sociální službu. K tomu potřebujeme znát i Vaše stížnosti. Můžete nám je sdělit následujícími způsoby:

- předání sepsané stížnosti
- 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 Osobní asistence (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 nástěnce v přízemí hlavního vchodu Diakonie ČCE – středisku v Sobotíně, Petrov nad Desnou 203.

### Stížností se bude zabývat:

#### vedoucí Osobní asistence Bc. Miroslava Müllerová

e-mail: mullerova@diakoniecce-sobotin.cz

mobil: 703 493 956

adresa: Diakonie ČCE – středisko v Sobotíně

Sobotín 68, 788 16 Petrov nad Desnou

**Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti**, nebo nebyla-li stížnost vyřízena do třiceti dnů od doručení, můžete ve lhůtě šedesáti dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.

#### MPSV ČR - odbor sociálních služeb,

Na Poříčnické právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel: 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz

### Dále se můžete obrátit na následující osoby a instituce:

#### Ředitel Diakonie ČCE

adresa: Belgická 22, 120 00 Praha 2

tel: 242 487 812 (ústředna)

e-mail: reditel@diakonie.cz

**Krajský úřad Olomouckého kraje**

vedoucí odboru sociálních věcí

adresa: Jeremenkova 1211/40b, 77900 Olomouc

tel: 585 508 217

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

**Veřejný ochránce práv - ombudsman**

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel: 542 542 888

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