

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vážení klienti Domova se zvláštním režimem (dále Domov), **rodinní příslušníci, zákonní zástupci a další**, naším záměrem, přáním i povinností je poskytovat kvalitní sociální službu. K tomu potřebujeme znát i Vaše stížnosti.

Jak nám můžete stížnost sdělit:

- využít označené schránky na stížnosti, které jsou dostupné ve společných prostorách Domova. U schránek je přiložen také formulář, na který můžete stížnost zaznamenat. Schránku vybírá sociální pracovníce 1x týdně, obvykle v pondělí.
- předáním 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.

Stížnost lze podat i anonymně.

Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, kterou Domov vede o stížnosti, a požít 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. Antonie Pleskačová
Petrov nad Desnou 203, 788 16 Petrov nad Desnou
e-mail: pleskacova@diakonieecce-sobotin.cz
telefon: 703 493 959

Vedoucí Domova se zvláštním režimem budovy III. Kateřina Pokorná, DiS.
Sobotín 147, 788 16 Sobotín
e-mail: pokorna@diakonieecce-sobotin.cz
telefon: 605 890 146

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena do 30 dnů od doručení, můžete ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti

MPSV ČR - odbor sociálních služeb,
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
tel: 950 191 111
e-mail: posta@mpsv.cz
DS: sc9aavg

Dále se můžete obrátit na následující osoby a instituce:

Diakonie ČCE
ředitelka Ing. Hana Sklenářová
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 Mgr. Bc. Zbyněk Vočka
adresa: Jeremenkova 1211/40b, 77900 Olomouc
tel: 585 508 217
e-mail: zbynek.vocka@olkraj.cz

Veřejný ochránce práv - ombudsman
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
tel: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz