



JAK PODAT SVOJE NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY ČI STÍŽNOSTI K SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ NEBO OSOBNÍ ASISTENCE

Spokojenost našich uživatelů se službou je pro nás na prvním místě. Proto jsme rádi za Vaši zpětnou vazbu. Potěší nás kladné hodnocení a pochvala, ale stejně tak vítáme náměty a připomínky ke zlepšení služby. Pokud jste s něčím ve službě nespokojeni a jedná se o věc zásadní povahy, můžete se bez obav obrátit na naše pracovníky se stížností.



Námět, připomínka: návrhy na zlepšení služby, které se nemusí týkat jen Vašich zájmů, obsahují např. návrh na zlepšení určité činnosti, postupu nebo stavu věci.



Stížnost: vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služby nebo jednáním pracovníka, týká se Vás osobně a zpravidla vyžaduje prošetření situace, má závažnější charakter.

Komu a jak stížnost podat:

Stížnost můžete sepsat písemně v listinné nebo elektronické podobě nebo ji jen sdělit ústně **kterémukoliv zaměstnanci Domova pro mne**. Ten je pak povinen stížnost předat odpovědným kolegům k prošetření a vyřešení.

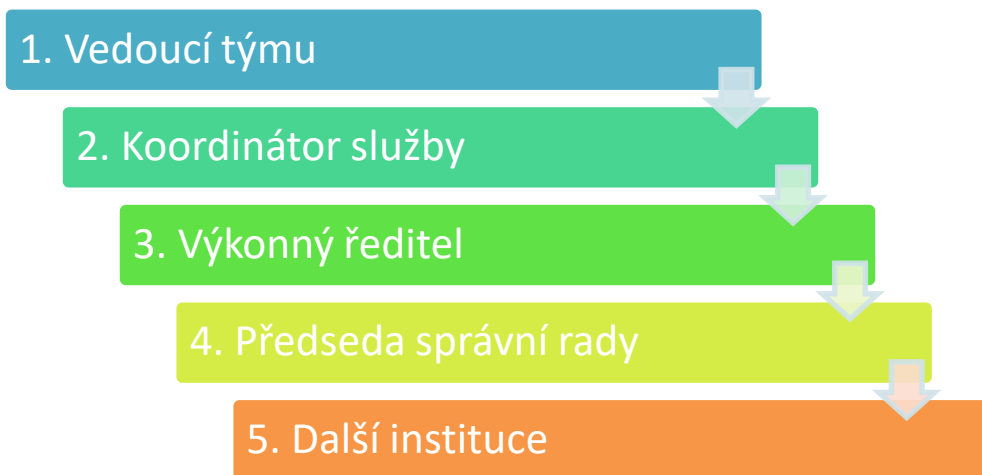
Jak řešíme stížnost:

- Stížnost řeší vždy vedoucí pracovníci služby a to chronologicky od nejnižší řídicí úrovně po nejvyšší. Pokud si chcete stěžovat na spolupráci s vedoucím pracovníkem, obraťte se rovnou na jeho nadřízeného.
- Stížnosti uchovává koordinátor služby v elektronické (případně listinné) podobě.
- Stížnost projednáváme se všemi zúčastněnými osobami.
- Nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti Vás budeme písemně informovat o řešení stížnosti nebo dle domluvy také prostřednictvím osobní schůzky s Vámi.
- Stížnost nevnímáme pouze jako negativní záležitost, ale jako příležitost pro zlepšení služby.





Na koho se můžete obracet s řešením stížnosti v chronologickém pořadí:



Kontakty na vedoucí pracovníky Domova pro mne, z.s. najdete zde:

<https://www.domovpromne.cz/kontakty/>

Kam se můžete dále obrátit v případě stížnosti na sociální službu:

Veřejný ochránce práv

542 542 888

podatelna@ochrance.cz

Údolní 39, Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

950 191 111

posta@mpsv.cz

Na poříčním právu 1/376, Praha

Odbor sociálních věcí Jihomoravský kraj

541 651 131

posta@jmk.cz

Žerotínovo náměstí 449/3, Brno

Český Helsinský výbor, z. s.

770 127 828

info@helcom.cz

Štefánikova 21, Praha

Odbor sociální péče Magistrát města Brna

542 173 758

posta@brno.cz

Koliště 19, Brno

Úřad pro ochranu osobních údajů

234 665 800

posta@uoou.gov.cz

Pplk. Sochora 27, Praha

