Příloha č. 2

JAK PODAT SVOJE NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI K SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ OSOBNÍ ASISTENCE

Spokojenost vás, našich klientů, je pro nás na prvním místě. Proto jsme rádi za vaši zpětnou vazbu ke službě osobní asistence. 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 úrovní, kvalitou nebo způsobem poskytování služby nebo jednáním pracovníka, týká se vás osobně a zpravidla vyžaduje prošetření situace, má závažnější charakter.

Kdo může podat stížnost: Stížnost můžete podat vy jako klient nebo váš zákonný zástupce, opatrovník či podpůrce, stejně tak to může být osoba vám blízká či člen domácnosti. Můžete také k podání stížnosti kohokoliv zmocnit či podat stížnost skrze našeho pracovníka.

Komu podat stížnost: Stížnost adresujte primárně **koordinátorovi služby**, ale můžete ji sdělit kterémukoliv zaměstnanci Domova pro mne, z.s., který mu vaši stížnost předá. V případě, že chcete podat stížnost na jednání koordinátora služby, obraťte se na výkonného ředitele.

Jakým způsobem podat stížnost: Vyberte si způsob, který vám nejvíce vyhovuje: **písemně** v listinné podobě (dopis), v **elektronické podobě** (e-mail), či ji sdělte **ústně** (telefonicky/osobně). Stížnost můžete podat i **anonymně** a to buď anonymizovaným dopisem, nebo e-mailem. Stížnost můžete podat i **zpětně na rok staré skutečnosti**.

POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI:

- V praxi většinu podnětů vyřešíte domluvou s vedoucím služby.
- Stížnosti na službu **řeší koordinátor služby**. Ten ji řádně prošetří, zkompletuje informace od všech zainteresovaných stran a bude vás **písemně informovat o výsledku šetření** a nápravných opatření nejpozději **do 30 dnů** ode dne podání stížnosti.

Lhůta pro řešení stížnosti může být prodloužena až na 60 dnů, pokud to bude pro šetření stížnosti nezbytné, ale o tom vás budeme vždy zavčas informovat.

- Pro **anonymně podané stížnosti** platí stejný postup. Pouze o výsledku řešení anonymní stížnosti vás budeme informovat prostřednictvím webu www.domovpromne.cz, kde bude **zpráva o vyřešení stížnosti umístěna po dobu 30 dnů** ode dne vyřešení stížnosti v sekci Aktuality.
- Veškerou **dokumentaci ke stížnosti uchováváme v písemné podobě** a vy můžete do této dokumentace nahlížet a pořizovat si z ní kopie či výpisy.
- V případě, že byste nesouhlasil/a s výsledkem řešení vaší stížnosti nebo jsme nedodrželi zákonnou lhůtu pro její vyřízení, můžete se **obrátit přímo na Ministerstvo práce a sociálních věcí** s žádostí o prověření vyřízení stížnosti.

NA KOHO SE MŮŽETE OBRACET S ŘEŠENÍM STÍŽNOSTI:

1. Koordinátor služby	• osobniasistence@domovpromne.cz • tel. 605 500 120
2. Výkonný ředitel	• jarmila.vokalova@domovpromne.cz • tel. 737 441 055
3. Předseda správní rady	• katerina.bucikova@gmail.com • tel. 604 200 143
4. Ministerstvo práce a sociálních věcí	• Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2 • podatelna: posta@mpsv.gov.cz, tel. 950 191 111

Další instituce

Magistrát města Brna	• Odbor sociální péče, Koliště 839/19, 602 00 Brno • podatelna: posta@brno.cz, tel. 800 140 800
Úřad Jihomoravského kraje	• Odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí 449/5, Brno • podatelna: posta@jmk.cz, tel. 541 651 111
Úřad pro ochranu osobních údajů	• Pplk. Sochora 72727, 170 00 Praha 7 • podatelna: posta@uoou.cz, tel. 234 665 111
Veřejný ochránce práv	• Údolní 39, 602 00 Brno • podatelna: podatelna@ochrance.cz, tel. 542 542 888

Aktuální kontakty na naše pracovníky najdete vždy na našem webu: https://www.domovpromne.cz/kontakty