

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pokud máte pocit, že jsou porušeny smluvní podmínky pobytu v Domově nebo Vaše práva, pokud nejste spokojena s chováním pracovníků nebo s poskytovanými aktivitami a dalšími činnostmi, pokud si myslíte, že jste omezována, máte možnost si stěžovat.

Svou nespokojenost můžete vyjádřit kdykoliv, nejpozději však ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stěžovatel ani osoba, které se stížnost týká, nesmějí být kvůli podání stížnosti nijak poškozeni.

### Jak můžete stížnost podat?

#### 1. SAMA OSOBNĚ

- ústní formou – na Rodinné radě, svému klíčovému pracovníkovi nebo jakémukoliv jinému pracovníkovi a to v tomto pořadí: pracovník ve službě => sociální pracovníce => vedoucí pracovníce,
- písemnou formou (dopisem vhozeným do schránky na chodbě u hlavního vchodu nebo zasláným na adresu služby: **Příloha 97, Jaroměřice nad Rokytnou, 675 51** nebo na email [domov@na-pocatku.cz](mailto:domov@na-pocatku.cz)),
- telefonicky na tel. **774 440 811**.

Pokud Vaše stížnost směřuje na konkrétního pracovníka, posloupnost je následující:

- ✓ stížnost na pracovníky se podává vedoucí pracovníci
- ✓ stížnost na vedoucí pracovníci se podává koordinátorce služeb
- ✓ stížnost na koordinátorku služeb se podává ředitelce organizace
- ✓ stížnost na ředitelku se podává předsedkyni správní rady

#### 2. PROSTŘEDNICTVÍM JINÉ OSOBY - zastoupit Vás může:

- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
- osoba blízká, nemůžete-li stížnost podat sama s ohledem na zdravotní stav nebo úmrtí,
- osoba Vámi zmocněná,
- člen Vaší domácnosti oprávněný k Vašemu zastupování,
- zaměstnanec organizace.

3. ANONYMNĚ - v případě, že máte jakékoliv obavy, lze stížnost vhodit do schránky na chodbě u hlavního vchodu anonymně. Písemné vyrozumění bude následně vyvěšeno v Domově na nástěnce v 1. patře

### Jak bude stížnost vyřízena?

Schránka je kontrolována pracovníky každý den a v případě, že je v ní nalezena stížnost, je neprodleně předána k řešení vedoucí pracovníci. Stížnost bude projednána na poradě týmu. Pokud stížnost směřuje na konkrétního pracovníka, je projednána na společné schůzce pracovníka s jeho nadřízeným, přičemž jsou vyslechnuty všechny zúčastněné strany. Lhůta pro vyřízení Vaší stížnosti je maximálně 30 dnů ode dne, kdy nám byla stížnost doručena. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen poskytovatel informovat stěžovatele. O způsobu vyřízení stížnosti Vás budeme písemně informovat. V případě podání anonymní stížnosti je sdělení v písemné podobě vyvěšeno v Domově na nástěnce v 1. patře. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracovníce. Jako stěžovatel máte právo nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Stížnost můžete také podat:

*ředitelce* Na počátku, o. p. s. Bc. Barboře Bumbové (kontakt: Bc. Barbora Bumbová, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 728 934 167, e-mail: [barbora.bumbova@napocatku.cz](mailto:barbora.bumbova@napocatku.cz)),

*předsedkyni správní rady* Janě Lazárikové. (kontakt: Jana Lazáriková, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 775 040 405, e-mail: [partykova.jana@seznam.cz](mailto:partykova.jana@seznam.cz)).

*Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsmana* (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz))

Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete se obrátit na *Ministerstvo práce a sociálních věcí* (kontakt: MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)). Zde prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. V žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.