

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 označenou schránku na stížnosti, která jsou dostupná ve vestibulu u vstupu do budovy „B“, schránku vybírá vedoucí provozního úseku 1x týdně
- ☐ 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 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, 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:

Koordinátorka služby Domov se zvláštním režimem Monika Pospíšilová,

Beskydská 1298/6, 790 01 Jeseník

e-mail: monika.pospisilova@cssjes.cz

telefon: 722 979 645

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:

Ing. Jan Rotter

ředitel CSS Jeseník

Beskydská 1298/6, 790 01 Jeseník

e-mail: jan.rotter@cssjes.cz

telefon: 603 272 265

Městský úřad Jeseník

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Mgr. et Mgr. Kristýna Michálková , DiS

vedoucí odboru

Karla Čapka 1147/10, Jeseník

tel.: 584 498 405

kristyna.michalkova@jesenik.cz

Veřejný ochránce práv - ombudsman

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz