



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- se službami naší organizace Dveře dokořán, z.s. nemusíte být vždy úplně spokojeni a můžete si na ně nebo i na konkrétní pracovníky stěžovat
- můžete říct, co se vám líbí a nelíbí, můžete mít připomínky, nápady a my budeme jen rádi, když se o ně podělíte
- nemusíte se bát, že byste třeba kvůli nějaké stížnosti o naši službu přišli nebo že bychom se k vám pak chovali jinak



Kdo všechno si může stěžovat:

- a) klient jako osoba, které službu poskytujeme nebo jsme poskytovali
- b) oprávněný zástupce klienta (třeba váš zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce)
- c) blízká osoba klienta, pokud nemůže klient kvůli svému zdravotnímu stavu podat stížnost sám anebo v případě jeho smrti
- d) někdo, koho pro podání stížnosti klient zmocní a udělí mu tak právo v této věci jednat místo něj
- e) člen domácnosti klienta, který s ním žije alespoň tři roky
- f) pracovníci naší služby



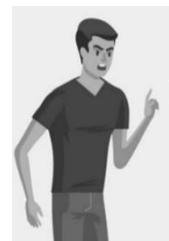
Stěžovat si můžete třemi způsoby:

- a) nebudete chtít podávat přímo stížnost, ale přesto jste s něčím nespokojeni, což nám řeknete a společně se pokusíme najít řešení
- b) máte vlastní nápad nebo návrh, jak bychom mohli naši službu zlepšit a my jej velmi rádi probereme a zvážíme
- c) něco se vám opravdu nelíbí a chcete podat oficiální stížnost, na což máte plné právo a naši pracovníci vám s tím i rádi pomůžou



Jak přesně si můžete stěžovat:

→ pokud se vám něco nebude opravdu líbit, musíte to říct nebo napsat někomu z našich pracovníků (asistentům, sociální pracovníci, vedoucímu služby) a to nejdéle 1 rok od doby, kdy se stalo to, na co si stěžujete



→ na takovou stížnost nemáme žádný formulář, můžete ji podat ve formě, kterou uznáte za vhodnou a která pro vás bude nejlepší, což může být:



a) písemně

- běžnou poštou nebo přímo vhozením do naší schránky na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary
- na email svoboda.dveredokoran@seznam.cz (vedoucí) nebo na email jakéhokoliv našeho jiného pracovníka
- nebo jí můžete v písemné podobě předat přímo do ruky jakémukoliv našemu pracovníkovi



b) ústně

- osobně nebo telefonicky vedoucímu služby na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary nebo telefonu 603 107 099
- osobně nebo telefonicky jakémukoliv jinému našemu pracovníkovi



→ pokud budete podávat stížnost písemně, můžete ji podat i jako anonym (nemusíte ji podepisovat a my tak nemusíme vědět, že jste ji podal/a právě vy)



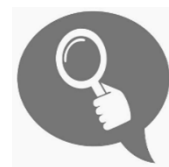
→ pokud budete potřebovat, s přípravou i podáním stížnosti vám pomůžeme

→ o pomoc můžete požádat jakéhokoliv našeho pracovníka, jen ne toho, na kterého si případně stěžujete



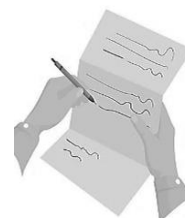
Jak se stížnost vyřizuje:

- o každé takové stížnosti si sepíšeme záznam do naší Evidence stížností, kam můžete na požádání nahlížet a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy
- vedoucí pracovník pak zjišťuje, jestli je stížnost oprávněná (má důvod) nebo ne:
 - pokud ne, dostanete písemně informace o tom, proč ji za neoprávněnou považujeme
 - pokud ano, bude ji vedoucí služby řešit s konkrétním pracovníkem nebo celým týmem anebo i s vámi, společně budeme hledat řešení situace a také se vám omluvíme
- odpověď na stížnost vám přijde vždy písemně a to do 30-ti dnů ode dne, kdy nám byla vaše stížnost předána nebo doručena
- pokud bude stížnost bez podpisu a zpětné adresy (anonymní), bude vyvěšena i s naší odpovědí na našich webových stránkách organizace (www.dveredokoran.cz) po dobu minimálně 21 dní a to také do 30-ti dnů ode dne, kdy nám byla předána nebo doručena



Co dělat, když nebudete s vyřízením vaší stížnosti spokojeni:

- do 60ti dnů od doby, kdy vám byla doručena naše odpověď o vyřízení vaší stížnosti se můžete obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí, aby takové vyřízení stížnosti prověřilo
- vaše žádost o prověření musí být odeslána písemně na adresu Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2 (email: posta@mpsv.cz, telefon: 221 921 111)
- musíte v ní uvést důvod vaší žádosti o prověření
- ministerstvo má pak 60-90 dnů na to, aby podle svých pravidel vaši žádost a naše vyřízení vaší stížnosti prověřilo
- o výsledku bude ministerstvo písemně informovat vás i nás:



- pokud ministerstvo vaši žádost o prověření uzná jako oprávněnou, můžou nám přikázat, jak máme situaci dále řešit
- pokud ministerstvo vaši žádost o prověření neuzná jako oprávněnou, sdělí vám písemně proč si to myslí



→ i u ministerstva můžete na požádání nahlížet do jejich spisů o takovém prověřování stížnosti a pořizovat z nich kopie nebo výpisy



→ jako organizace máme povinnost s ministerstvem při řešení takových věcí spolupracovat a ke spolupráci můžou být vyzváni i další úřady nebo lidé, kteří s tím souvisejí



→ kromě ministerstva se můžete v případě vaší nespokojenosti při vyřízení stížnosti obracet i na další místa:

a) Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor sociálních věcí

(adresa: Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary, email: epodatelna@kr-karlovarsky.cz, telefon: 354 222 240)



b) Kancelář veřejného ochránce práv (adresa: Údolní 39, 602 00

Brno, email: podatelna@ochrance.cz, telefon: 542 542 888)



c) Český helsinský výbor (adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,

email: info@helcom.cz, telefon: 257 221 141)



Prohlašuji, že jsem byl seznámen s tímto dokumentem.

V, dne.....

*poskytovatel
(zástupce poskytovatele)*

*uživatel
(zákonný zástupce, opatrovník)*