

# PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ

## 1. Podnět, připomínku, stížnost může podat:

- **uživatel služby,**



- **osoba jednající v zájmu uživatele**  
(rodinný příslušník, blízká osoba, kamarád/ka),



- **veřejnost nebo jiné osoby.**



Podáním podnětu, připomínky, stížnosti nevzniknou uživateli žádné nepříjemnosti.

## 2. Jakou formou podat podnět, připomínku, stížnost:

- **Písemně** do Formuláře pro podání podnětu, připomínky, stížnosti nebo na jakýkoliv papír.



- **Ústně (osobně nebo telefonicky)**  
**Osobním předáním** pracovníkovi domova, který vše zapíše do příslušného formuláře.



**Telefonicky** pracovníkovi domova, který vše zapíše do příslušného formuláře. **Tel.: 596 583 111 + klapka příslušného oddělení**



- **Elektronicky** zasláním na adresu:  
[domovbreziny@domovbreziny.cz](mailto:domovbreziny@domovbreziny.cz)



- **Anonymně**



### 3. Kde a komu podat podnět, připomínku, stížnost:

- **vhodit do schránky Podněty, připomínky, stížnosti** umístěné u recepce nebo na chodbě v přízemí pavilonu,
- **vhodit do mobilní schránky**, která je přinášena na pokoj uživatele,
- **předat kterémukoliv pracovníkovi domova**,
- **obrátit se na důvěrníka Domova Březiny, kterým je hlavní sestra NsP Orlová**  
*p. Rita Vilášková (telefon: 596 583 653),  
adresa: Masarykova tř. 900,  
735 14 Orlová - Lutyně*



### 4. Kdo podnět, připomínku, stížnost vyřizuje:

- **na pracovníka jeho přímý nadřízený,**
- **na kvalitu služby vedoucí pracovník, kterého se daná situace týká.**



Tuto osobu pověří ředitel Domova Březiny.

Pověřená osoba, formou rozhovoru se zúčastněnými osobami, prošetří všechny okolnosti týkající se daného problému a navrhne řešení situace.



## 5. Ve lhůtě do 30 dnů bude podnět, připomínka, stížnost vyřízená písemnou formou s ústním sdělením.



## 6. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit:

- ***na nadřízený orgán***

Moravskoslezský kraj, odbor sociálních věcí

adresa: 28. října 117  
702 18 Ostrava

telefon: 595 622 222

e-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)



Ministerstvo práce a sociálních věcí,  
oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko,  
Kraj Moravskoslezský

adresa: Kosmonautů 989/8  
779 00 Olomouc

telefon: 950 196 588

e-mail: [hana.soldanova@mpsv.cz](mailto:hana.soldanova@mpsv.cz)



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

- ***na nezávislý orgán***

Kancelář ombudsmana

adresa: Údolní 39  
602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)



**Veřejný ochránce práv**  
OMBUDSMAN

Rada seniorů České republiky

adresa: U Tiskárny 578/1  
702 00 Ostrava – Přívoz

telefon: 721 515 012

e-mail: [kr-rscr.msk@klikni.cz](mailto:kr-rscr.msk@klikni.cz)

