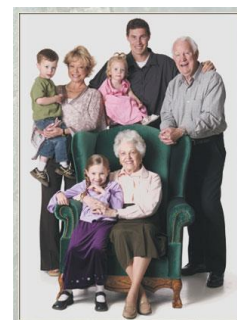


PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ

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.

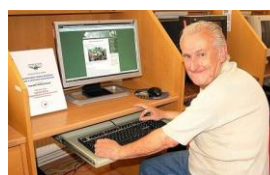


Telefonicky pracovníkovi domova, který vše zapíše do příslušného formuláře.

Tel.: 596 541 238



- **Elektronicky** zasláním na adresu:
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***
starosta města Petřvald
Ing. Jiří Lukša (telefon: 596 542 900),



adresa: Náměstí Gen. Vicherka 2511, 735 41 Petřvald

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



Moravskoslezský
kraj



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



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



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

