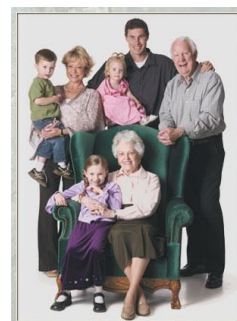


PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ A POCHVAL

1. Podnět, připomínku, stížnost nebo pochvalu může podat:

- uživatel služby,
- opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec uživatele
- osoba jednající v zájmu uživatele
(rodinný příslušník, blízká osoba, kamarád/ka),
- zaměstnanci Domova Březiny
- veřejnost



Podáním podnětu, připomínky, stížnosti nevzniknou uživateli nebo stěžovateli žádné nepříjemnosti nebo újma.

2. Jakým způsobem podat podnět, připomínku, stížnost, pochvalu:

- ***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.: 558 881 a klapka příslušného oddělení

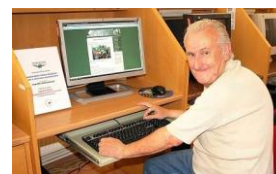


Stížnost lze podat výše uvedenými způsoby, a to ve lhůtě do jednoho roku ode dne kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

- **Elektronicky:**

E-mail: domovbreziny@domovbreziny.cz

ID datová schránka domova: [9qzkhrx](#)



- **Anonymně**



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

- **vhodit do schránky Podněty, připomínky, stížnosti** umístěné na chodbě každého oddělení,



- *vhodit do přenosné schránky, která je přinášena na pokoj uživatele,*



- *předat kterémukoliv pracovníkovi Domova,*



- **obrátit se na důvěrníka Domova Březiny, kterým je starosta města Petřvald Ing. Jiří Lukša**
adresa: náměstí gen. Vicherka 2511, 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.

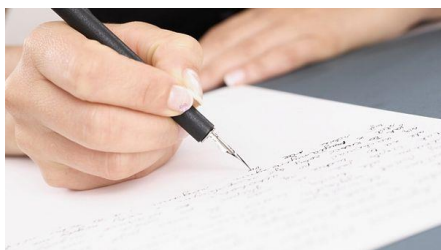


Pověřená osoba, formou rozhovoru se zúčastněnými osobami, prošetří všechny okolnosti týkající se daného problému a navrhne řešení situace.



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

Tato lhůta může být prodloužena v odůvodněných případech o dalších 30 dnů.



O výsledku řešení anonymní stížnosti, připomínky, podnětu je podavatel informován veřejným písemným sdělením, a to na nástěnce. Toto písemné sdělení je zde vyvěšeno po dobu jednoho měsíce. Pokud podavatel při anonymním podání uvede, že si nepřeje veřejné vyjádření, bude písemné sdělení založeno u podané stížnosti, připomínky, podnětu.

5. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit:

V případě, že podavatel připomínky, stížnosti nesouhlasí s vyřízením nebo nebyla vyřízená ve stanovené lhůtě může požádat, ve lhůtě 60 dnů od doručení informace, ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti.

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

Adresa: Korejská 875/12
702 00 Ostrava
Telefon 950 196 589

Mgr. Jindřich Plachý, vedoucí oddělení
e-mail: jindrich.plachy1@mpsv.cz



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

- ***na nadřízený orgán***

Moravskoslezský kraj, odbor sociálních věcí

adresa: 28. října 117
702 18 Ostrava
telefon: 595 622 463
e-mail: posta@msk.cz



- ***na nezávislý orgán***

Kancelář ombudsmana

adresa: Údolní 39
602 00 Brno
telefon: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz



Rada seniorů České republiky

adresa: U Tiskárny 578/1
702 00 Ostrava – Přívoz
telefon: 7596 104 221, 727 843 899
e-mail: krajska.rada@ms-seniors.cz

