

Podávání a vyřizování stížností

Všechny stížnosti využíváme jako podněty ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Pravidla jsou k dispozici na nástěnkách, u schránky na stížnosti a na webu

Kdo může podat stížnost?

- Uživatel Domova nebo osoba, které byla služba poskytována
- Zákonný zástupce, opatrovník či podpůrce uživatele
- Osoba blízká, pokud uživatel není schopen stížnost podat
- Osoba zmocněná uživatelem
- Člen domácnosti oprávněný uživatele zastupovat
- Zaměstnanec Domova

Jak a komu podat stížnost?

- **Ústně:** osobně nebo telefonicky všem zaměstnancům
- **Písemně:** poštou, e-mailem (jana.smrhova@muss.strakonice.eu), do schránky stížností v přízemí u výtahu
- **Anonymně:** do Schránky stížností nebo poštou

Pro klienty s omezenou pohyblivostí je k dispozici mobilní schránka stížností putující po pokojích.

Jak postupujeme při vyřizování stížností?

- Stížnost evidujeme a přidělíme jí pořadové číslo
- Vyřizujeme ji do 30 dnů od přijetí (dojde-li k prodloužení lhůty je stěžovatel informován)
- Prošetření a vyřízení stížnosti provádí vedoucí Domova, vedoucí zdravotní péče a sociální pracovníci (nikdy osoba, proti které stížnost směřuje)
- Po vyřízení stěžovatel obdrží písemné informace o výsledku a přijatých opatřeních
- Výsledky anonymních stížností jsou zveřejněny na nástěnce po dobu 14 dnů

Nesouhlas s vyřízením stížnosti

- Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo nebyla dodržena lhůta, můžete požádat o prověření Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV):
- Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2; Email: posta@mpsv.cz; Tel.: 221 921 111

Další možnosti podání stížnosti

Stížnosti mohou být podávány také na níže uvedené adresy nadřízených orgánů Domova nebo instituce sledující dodržování lidských práv.

- **Ředitelka MěÚSS Strakonice** Mgr. Lenka Kratochvílová; lenka.kratochvilova@muss.strakonice.eu
- **Zřizovatel – Město Strakonice**
Velké náměstí 2, 386 01 Strakonice; Email: info@strakonice.eu; Tel.: 383 700 111
- **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**
Údolní 658/39, 602 00 Brno; Email: podatelna@ochrance.cz; Tel.: 542 542 888
- **Český helsinský výbor**
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5; Email: info@helcom.cz; Tel.: 257 221 141