



## STÍŽNOSTI A PODNĚTY



Každý klient má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Klient si může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Stížnost může podat nejen klient, ale i jeho rodinný příslušník, osoba blízká, či jakákoliv jiná osoba.

Stížnost nemůže být anonymní, ale anonymní podání je pouze podnět, který bude řešen na základě vnitřních pravidel o vyřizování anonymních podnětů.

### Jak podat stížnost?



V ústní formě je možné stížnost podat jakémukoliv zaměstnanci Domova, ke kterému má stěžovatel důvěru.



#### Písemně:

- zaslat poštou na adresu Domova, k rukám ředitele: Domov Kladno-Švermov, poskytovatel sociálních služeb Vojtěcha Dundra 1032, 273 09 Kladno – Švermov;
- zaslat je na emailovou adresu: [info@domovkladno-svermov.cz](mailto:info@domovkladno-svermov.cz);
- podat prostřednictvím datové schránky Domova (wr2kh96);
- vhodit je do Schránek na stížnosti a podněty, které se nachází na jednotlivých budovách Domova;
- předat je v písemné podobě kterémukoli ze zaměstnanců Domova.

**Kdo bude stížnost vyřizovat?** Stížnost vyřizuje ředitel Domova, případně zaměstnanec ředitelem Domova pověřený. Zaměstnanec vyřizující stížnost rozhoduje o způsobu, jakým bude stížnost vyřízena, přičemž postupuje objektivně a nestranně.

**Do kdy bude stížnost vyřízena?** Lhůta k vyřízení stížnosti činí kalendářních 30 dnů, přičemž může být rozhodnutím ředitele Domova prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je ředitel Domova povinen informovat stěžovatele.

### **Pokud stěžovatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti ↓↓↓**

Stěžovatel má možnost ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí lhůty stanovené pro vyřízení požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Stěžovatel má mimo výše uvedené způsoby dále možnost podat stížnost zejména:

- ke zřizovateli domova – Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21 Praha 5, tel: 257 280 111, e-mail: [posta@kr-s.cz](mailto:posta@kr-s.cz)
- Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčnickém právu 376/1, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Veřejnému ochránci práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Českému helsinskému výboru, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)