

## JAK SI STĚŽOVAT

Nejste-li spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby Poradnou rané péče DOREA, jste oprávněni si stěžovat.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby PRP DOREA může podat každý klient, a to i anonymně. Klient má možnost zvolit si svého zástupce, který bude jednat jeho jménem. Zástupce musí předložit plnou moc k zastupování v dané věci.

### PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost lze podat k rukám vedoucí PRP DOREA těmito způsoby:

- elektronickou poštou:  
rp.dorea@slezskadiakonie.cz
- poštou na adresu:  
Slezská diakonie  
Poradna rané péče DOREA  
Kamenná 11  
639 00 Brno - Štýřice
- prostřednictvím schránky určené pro vhazování stížností:
  - a) poštovní schránka - umístěna za vstupní branou na adrese Kamenná 11, Brno.
  - b) schránka „Přání a stížnosti“ – umístěna v PRP DOREA naproti vchodovým dveřím.
- osobně:
  - a) ústně – svoji stížnost můžete sdělit kterémukoliv z pracovníků poradny, který ji zapíše a předá vedoucí PRP DOREA.
  - b) písemně - napsaný materiál můžete předat kterémukoliv z pracovníků poradny, který jej předá vedoucí PRP DOREA.

### ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost bude řešit vedoucí PRP DOREA ve spolupráci s dalším pracovníkem, na kterého jste si nestěžovali. Jsou povinni ji vyřešit do 28 dnů ode dne jejího přijetí. Během řešení s Vámi může být stížnost probírána na osobní schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Rozhodnutí o výsledku řešení stížnosti Vám bude předáno osobně oproti podpisu, nebo doporučeným dopisem.

Rozhodnutí o výsledku anonymní stížnosti jsou zveřejněna na nástěnce, která je umístěna v PRP DOREA v části B vedle schránky „Přání a stížnosti“. Rozhodnutí je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu 5 pracovních dnů od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí 28-ti denní lhůty pro jejich vyřízení.

Chcete-li si stěžovat na vedoucí PRP DOREA, adresujte stížnost jejímu nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

## **OSOBY OPRÁVNĚNÉ PŘIJÍMAT A ŘEŠIT STÍŽNOSTI JSOU ZAMĚSTNANCI NA TĚCHTO POZICÍCH**

Koordinátor střediska II  
Sociální pracovník  
Poradkyně rané péče  
Psycholog

## **KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ MIMO PORADNU RANÉ PÉČE DOREA**

Nejste-li spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na některou z níže uvedených institucí. Na tyto instituce se můžete obrátit i v případě, kdy nechce, aby Vaši stížnost řešili pracovníci PRP DOREA.

### **Instituce nadřízená PRP DOREA :**

#### **Slezská diakonie – Úsek Brno**

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno  
Kamenná 11  
639 00 Brno - Štýřice  
Tel.: 731 435 212  
E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

#### **Slezská diakonie**

Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka SD  
Na Nivách 7  
737 01 Český Těšín  
Tel: 558 764 333  
E-mail: z.filipkova@slezskadiakonie.cz

Ing. et Mgr. Romana Bělová, náměstkyně pro sociální práci  
Na Nivách 7  
737 01 Český Těšín  
Tel.: 558 764 333  
E-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

### **Instituce nezávislé na PRP DOREA:**

#### **Veřejný ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel.: (+420) 542 542 111  
E-mail: podatelna@ochrance.cz

#### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
Tel./fax: 257 221 141 (Poradenské centrum ČHV)  
E-mail: info@helcom.cz