

## ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Nejste-li spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby Poradnou rané péče DOREA, jste oprávněni si stěžovat. Klient má možnost podat stížnost poskytovateli, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě jednoho roku od události, která je předmětem stížnosti.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby PRP DOREA může podat každý klient, a to i anonymně. Klient má možnost zmocnit k podání žádosti jinou osobu, která 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 1  
639 00 Brno – Štýřice
- prostřednictvím schránky určené pro vhazování stížností:
  - a) poštovní schránka – umístěná před vstupem do domu na adrese Kamenná 1, Brno.
  - b) schránka „Přání a stížnosti“ – umístěna na Kamenné 1, Brno - vedle vstupních dveří u okna. Schránka je vybírána 1x měsíčně, poslední týden v měsíci (po 20. dni).

Poštovní schránku vybírá pověřený pracovník Úseku Brno, který je obeznámen s povinností předat stížnost směřovanou na PRP DOREA

- 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 vedoucímu PRP DOREA

### ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost bude řešit vedoucí PRP DOREA ve spolupráci s dalším pracovníkem, kterého se stížnost netýká. Lhůta na vyřízení stížnosti je **30 kalendářních dnů** ode dne přijetí, případně **60 kalendářních dnů** ode dne jejího přijetí po předchozím písemném vyrozumění o prodloužení a o důvodech prodloužení lhůty. 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 vedle vstupních dveří do Úseku Brno – zvenku. Rozhodnutí je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu 5 pracovních dnů od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí 30ti 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.

#### **Slezská diakonie – Úsek Brno**

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno  
Kamenná 11. 639 00 Brno – Štýřice  
Tel.: 731 435 212

## Poradna rané péče DOREA

E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

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  
Administrativní pracovník

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

##### **Slezská diakonie – Úsek Brno, Kamenná 11, 639 00 Brno**

PhDr. et Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno

Tel.: 731 435 212

E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

##### **Slezská diakonie – ústředí, Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín**

Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka SD

Tel: 730166 120

E-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Ing. et Mgr. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

Tel.: 731199480

E-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

#### **Další možnosti podávání stížností:**

##### **Zřizovatel Slezské Diakonie**

Slezská církev evangelická a.v

Na Nivách 7/259,737 01 Český Těšín

tel.: 558 764 380

E-mail: sekretariat@sceav.cz

##### **Veřejný ochránce práv**

Údolní 658

602 00 Brno

Tel.: (+420) 542 542 888

email.: podatelna@ochrance.cz

Nebude-li klient s výsledkem řešení spokojen nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může klient do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření stížnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí má lhůtu 60 dnů (v případě potřeby vyjádření dalších osob/subjektů 90 dní) na prověření stížnosti. Pokud MPSV zjistí, že stížnost byla oprávněná, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.

##### **Ministrestvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha2

Tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz