

## Postup při vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Pravidla pro vyřizování stížností, připomínek a podnětů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

**Stížnost** - vyjádřená nespokojenost, nesouhlas nebo výhrady ke způsobu nebo kvalitě poskytované služby, kdy z podání je zřejmé, že by mohlo docházet k poškozování oprávněných zájmů klientů.

**Podnět** – vyjádření se k určité oblasti poskytované služby nebo návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování sociální služby.

**Připomínka** – drobná kritika, pojmenování nedostatku či nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb.

### Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může klient služby. Pokud toho není schopen sám, může ji podat jím pověřená osoba (rodinný příslušník, blízká osoba).

### Jak si může stěžovat?

- ústně – přímým sdělením nebo telefonicky;
- písemně – předání písemné stížnosti pracovníkovi Domova U Nás, poštou, e-mailem
- zápisem do knihy stížností – uložena u sociálního pracovníka
- anonymně do schránky na stížnosti, podněty a připomínky

### Komu lze podat stížnost?

1) Sociálnímu pracovníkovi

Tel.: 602 172 427, email.: [socialni@domovunas.cz](mailto:socialni@domovunas.cz)

2) Jinému zaměstnanci Domova U Nás

### Způsob vyřízení stížnosti

Sociální pracovník podanou stížnost eviduje v knize stížností a informuje vedení Domova U Nás. To je povinné do 10 dnů danou věc prošetřit. Lhůta pro proces vyřízení stížnosti je 30 dnů od podání stížnosti. Výsledek je sdělen stěžovateli formou, která odpovídá způsobu podání stížnosti, pokud stěžovatel výslovně nepožaduje formu jinou.

[www.domovunas.cz](http://www.domovunas.cz)

Sociální pracovník: e-mail: [socialni@domovunas.cz](mailto:socialni@domovunas.cz), mobil: +420 602 172 427

Nejste-li spokojeni s vyřízením stížnosti? Můžete se obrátit na:

**Magistrát Hl. Města Prahy**, Odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb, Charvátova 145,  
11 000 Praha 1, Nové Město

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Odbor sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním  
právu 1/376, 128 01 Praha 2

**Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno – město

**Český helsinský výbor**, z.s., Opletalova 918/7, Nové Město, 110 00 Praha 1

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou brány jako podnět pro další rozvoj a  
zkvalitnění služeb.