

## Informace pro klienty a osoby blízké

Právo na stížnost, připomínku a podnět má každý klient/osoba blízká.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.

Připomínka je vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým zásahem odstranit, aniž by to výrazně zasahovalo do charakteru poskytovaných služeb.

Podnět je tvůrčí nápad na zlepšení kvality služeb směrem ke klientům.

### Komu podat stížnost, připomínku, podnět

1. Podání stížnosti, připomínky nebo podnětu pracovníci služby berou jako příležitost ke zlepšení služby.
2. Stížnosti, připomínky a podněty na poskytovanou službu se obvykle podávají/ adresují:
  - a) **kterémukoliv pracovníkovi, který je právě ve službě,**
  - b) vedoucímu služby / řediteli střediska, správní radě střediska (Z. Hojný, L. Trochimovič, M. Ondrušová), dozorčí radě střediska (JUDr. Pojezdný),
  - c) správní radě DČCE.

### Forma stížnosti, připomínky, podnětu

1. Každý může podat stížnost – ústně, písemně, může ji zaslat poštou, e-mailem, telefonicky nebo vložit stížnost do k tomu určené schránky. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní.
2. Každý klient má právo požádat jakoukoli osobu (příbuzného, pracovníka, nezávislého zástupce apod.), aby mu se sepsáním stížností pomohl.
3. Připomínky nebo podněty může podat každý. Většinou se podávají ústně.

### Schránka důvěry

1. Stížnosti mohou být vloženy do schránky důvěry, která je u vchodových dveří do služby.
2. Stěžovatel má právo zůstat v anonymitě, a to i přesto, že mu ve stížnosti pomáhá pracovník organizace.
3. Schránku důvěry vybírá 1 x 14 dní sociální pracovník služby.

### Evidence stížností, připomínek s podnětů

Evidenci stížnosti vede sociální pracovnice, která podanou stížnost předává k vyřízení vedoucí služby, případně řediteli střediska.

### Způsob vyřizování stížností

1. Stížnosti, připomínky a podněty řeší a na stížnost odpovídá vedoucí služby. Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dnů.
2. Veškeré stížnosti jsou řešeny věcně.
3. Na stížnosti podané písemnou formou odpovídáme písemně. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce u vchodu do služby.

### Odvolání

1. Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat do 15 dnů ode dne doručení odpovědi.
2. Odvolání je možné podat písemně řediteli střediska nebo předsedovi dozorčí rady střediska.
3. Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 dnů.
4. Mimo výše popsany způsob má každý klient právo se se svou stížností obrátit na zřizovatele nebo nezávislé instituce:

#### 1) Správní rada Diakonie ČCE

Belgická 22, 120 00 Praha 2,  
e-mail: info@diakonie.cz, tel. číslo: +420 242 487 812 (po-pá 8-17)

#### 2) Krajský úřad Královehradeckého kraje

Odbor sociálních věcí  
Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, tel. číslo: +420 495 817 320

#### 3) Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, Brno, 602 00, tel. číslo: +420 542 542 888, www.ochrance.cz/kontakt/