Postup při podání stížnosti

Vážený kliente,

pokud jste nespokojený s kvalitou poskytovaných služeb nebo s chováním pracovníka, máte právo si stěžovat a my se Vaší stížností budeme zodpovědně zabývat.

Kdo může stížnost podat:	1) Vy osobně; 2) Váš opatrovník, podpůrce, zákonný zástupce; 3) Vaši blízcí; 4) člen Vaší domácnosti; 5) zaměstnanec služby; 6) někdo jiný, koho zmocníte k podání stížnosti.
Jak můžete stížnost podat:	1) ústně; 2) písemně – v listinné podobě vhozením do některé ze schránek na stížnosti umístěných v každém patře domova, zasláním na adresu služby nebo elektronicky na adresu: info@diakonievm.cz; 3) stížnost můžete podat i anonymně.
U koho můžete stížnost podat:	1) U jakéhokoliv pracovníka služby, u ředitele střediska. 2) Za vyřízení zodpovídá vedoucí služby, nebo ředitel který prověří všechny okolnosti, případně navrhne opatření.
Lhůta pro vyřízení stížnosti:	Do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Pokud bychom tuto lhůtu překročili, informujeme Vás o tom.
Vyrozumění stěžovatele:	Obdržíte od nás písemné vyrozumění. Vyřízení anonymní stížnosti bude za 30 dnů od podání umístěno na nástěnce v budově služby po dobu 2 týdnů.
Opravné prostředky:	V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na některý z nadřízených nebo nezávislých orgánů: **Ředitelka střediska** Diakonie Valašské Meziříčí Žerotínova 1421, Valašské Meziříčí tel: 571 629 084, e-mail: kostelna@diakonievm.cz **Správní rada Diakonie ČCE** Diakonie ČCE, Belgická 374/22, 120 00 Praha 2 tel.: 242 487 812, e-mail: reditel@diakonie.cz Jiná nezávislá instituce Vám může se stížností poradit: **Linka seniorů**, tel. 800 200 007, e-mail: linkasenioru@elpida.cz, Elpida o. p. s., Na strži 40, 140 00 Praha 4 **Národní rada osob se zdravotním postižením**, tel. 739 577 168, Tř. Osvobození 138, 765 02 Otrokovice, e-mail: poradnaotrokovice@nrzp.cz

	Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti nebo pokud jste odpověď na stížnost neobdrželi do 30 dnů, můžete do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti: **MPSV ČR** Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2 tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz Pokud Vám úřady, na které jste se obrátili se stížností, neodpověděly nebo se nezabývaly některými Vašimi výhradami a podobně, můžete napsat ombudsmanovi: **Veřejný ochránce práv** Údolní 39, 602 00 Brno tel.: 542 542 888, e-mail: kancelar@ochrance.cz

Podání stížnosti

Podávám stížnost na kvalitu služeb poskytovaných Diakonií Valašské Meziříčí.

Stěžuji si na (uveďte prosím službu a popis stížnosti):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:

Jméno a podpis (nemusíte uvádět):