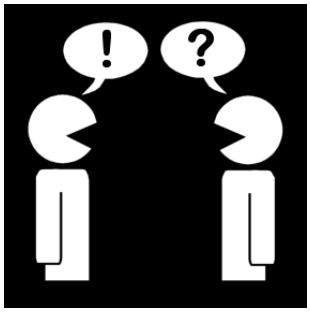
PODÁNÍ STÍŽNOSTI

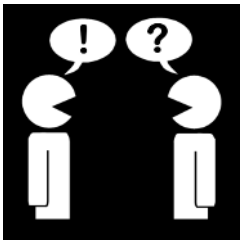
Nelíbí se Vám v naší službě, nejste spokojený s kvalitou poskytovaných služeb nejste spokojeni s pracovníky, chováním kamarádů ve službě?

Můžete si podat stížnost!



Nejpozději do 1 roku od okamžiku, kdy došlo k události, která je předmětem stížnosti.

Kdo si může stěžovat?



Každý klient, jeho blízký, opatrovník, podpůrce, zákonný zástupce nebo rodinný příslušník, člen Vaší domácnosti, nebo zaměstnanec služby nebo někdo jiný, koho klient zmocní si může stěžovat ústně, písemně, nebo elektronicky.

Můžete taky požádat někoho komu důvěřujete, aby za Vás stížnost podal.

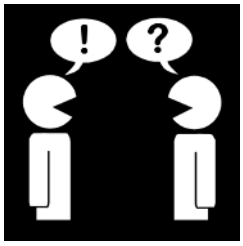
Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T: +420 571 629 084
E: stredisko@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

Jak si můžete stěžovat?

- Říct to pracovníkovi služby
- Říct to vedoucí služby, nebo ředitelce
- Napsat vzkaz do schránky důvěry
- Napsat nám email na uvedenou adresu
- Zavolat do služby
- Poslat nám stížnost poštou



- Stížnost vyřizuje a písemně eviduje vedoucí sociální rehabilitace.

- Pokud se jedná o stížnost na vedoucí, vyřizuje stížnost ředitelka Diakonie Valašské Meziříčí.

- Ta prověří všechno, co se týká stížnosti a když bude potřeba, navrhne nápravu. Do 30 dnů Vám odpoví.

- Když se nepodepíšete, za 30 dnů od podání stížnosti, vyvěsíme odpověď u schránky důvěry v budově sociální rehabilitace na 2 týdny.

SEZNAM OSOB PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

SOCIÁLNÍ REHABILITACE ROŽNOV POD RADHOŠTĚM

Klíčový pracovník, sociální pracovník:

Mgr. Gabriela Bartoňová, Telefon: 731 594 862

E-mail: bartonova@diakonievm.cz

Klíčový pracovník, sociální pracovník:

Mgr. Veronika Knápková, Telefon: 731 138 912

E-mail: knapkova@diakonievm.cz

VEDOUCÍ ÚSEKU SLUŽEB PRO LIDI

SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM:

Bc. VĚRA MIKULENKOVÁ

Mobil: 731 138 913

E-mail: mikulenkova@diakonievm.cz

ŘEDITELKA ORGANIZACE:

Bc. LENKA KOSTELNÁ

Telefon: 571 629 084

Mobil: 605 223 405

E-mail: kostelna@diakonievm.cz

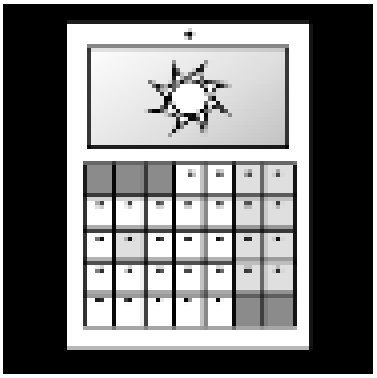
MŮŽETE SVOU STÍŽNOST HODIT DO SCHRÁNKY DŮVĚRY

SCHRÁNKU VYBÍRÁME PRAVIDELNĚ , 1x ZA 14 DNÍ

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

KDYŽ ŘEKNETE NEBO NAPÍŠETE, CO SE VÁM NELÍBÍ, BUDEME TO S VÁMI ŘEŠIT

VŽDY NEJDÉLE DO 30 DNŮ



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:

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

Další nezávislé orgány a instituce:

Společnost pro lidi s mentálním postižením ČR

Karlínské nám. 59/12
Praha 8 - Karlín
186 03

tel.: 770 626 202, e-mail: spmp@spmpcr.cz

PORADNA BRNO
provozní doba: pondělí, středa, čtvrtek 9:30 - 15:30,
tel. : 774 477 911, e-mail: poradna@spmpcr.**cz**

PORADNA PRAHA

provozní doba: pondělí - pátek 9:30 - 15:30
tel.: 770 626 202, e-mail: poradna@spmpcr.cz

Fokus ČR, z. s.
Dolákova 536/24
181 00 Praha 8 - Bohnice
Tel.: 233 553 303, e-mail: info@fokus-cr.cz

Liga lidských práv
Burešova 6
602 00 Brno
tel.: 545 210 446; 773 692 282, e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz

Národní rada osob se zdravotním postižením – poradna
Partyzánská 7
170 00 Praha 7
tel.: 266 753, e-mail: poradnanrzp@nrzp.cz

Rytmus, o.p.s.
Londýnská 81
120 00 Praha 2
tel.: 224 251 610, e-mail: rytmus@rytmus.org