

DOMEČEK- středisko Husitské diakonie
Branka 588, 374 01 Trhové Sviny, tel. 386 322 545
E-mail: domecek@domecek.org, www.domecek.org
Bankovní spojení: 0563095349/0800 IČO: 73632805

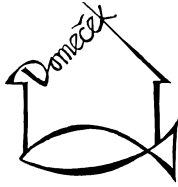
JAK VYJÁDŘIT SVOJI STÍŽNOST

Každý člověk má právo svobodně vyjádřit svoji stížnost na službu, kvalitu služby, postup a práci zaměstnance Střediska Domeček a žádat prošetření situace a případnou nápravu.

Formy podání stížnosti:

- **ústní** – stížnost může být předána pověřenému sociálnímu pracovníkovi či řediteli organizace
 - za ústní podání se považují i telefonické podání stížnosti
 - pokud je to možné, je stížnost okamžitě prošetřena a stěžovatel je vyrozuměn na místě
 - v případě, že je třeba více času k prošetření události, je o nahlášení stížnosti proveden písemný záznam a je zaznamenán kontakt na oznamovatele stížnosti (tj. telefonní číslo, e-mail, příp. adresa) a na tento kontakt je nejdéle do **30 dnů** vyrozuměn o výsledku šetření
- **e-mailem** – stížnost adresujte řediteli organizace na adresu domecek@domecek.org, zprávu označte jako stížnost
 - ředitel po obdržení e-mailu situaci prošetří a nejdéle do 30 dnů Vás vyrozumí s výsledkem šetření na e-mail, z kterého byla stížnost odeslána
- **webové rozhraní** – formou zpětného formuláře na stránkách www.domecek.org v sekci Pomoc pěstounským rodinám v záložce „Připomínky a stížnosti“ mohou podat svůj podnět a adresovat jej řediteli či vedoucímu sociálnímu pracovníkovi
- **písemně** – pokud žádost přijme vedoucí sociální pracovník, oznámí řediteli, že přijal stížnost a dále ji řeší; stížnost může být vložena do schránky Domečku či může být zaslána na adresu: Domeček – středisko Husitské diakonie, Branka 588, 374 01 Trhové Sviny
 - ředitel organizace bude řešit stížnost na vedoucího sociálního pracovníka, bude také informován o výsledku řešení stížnosti týkající se jiné oblasti služby, v dopise je třeba uvést kontakt na oznamovatele, aby mohl být zpětně kontaktován a nejdéle 30 dnů od doručení stížnosti

Přijaté stížnosti jsou po prošetření a vyhodnocení (vč. možné nápravy či omluvy) založeny do složky „Stížnosti“. Na anonymní stížnosti nebude brán zřetel, stížnost musí být vždy adresná. Stížnost bude vyřízena nejdéle do 30 dnů od doručení (standardně je to již do 15 dnů). Stěžovatel je vždy s výsledkem šetření seznámen.



DOMEČEK- středisko Husitské diakonie
Branka 588, 374 01 Trhové Sviny, tel. 386 322 545
E-mail: domecek@domecek.org, www.domecek.org
Bankovní spojení: 0563095349/0800 IČO: 73632805

Co by měla stížnost obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele (případně i bydliště)
- kontakt (telefon, e-mail)
- konkrétní situace (obsah stížnosti)
- případně i návrh řešení

Pokud by s výsledkem stížnosti nebyl stěžovatel spokojen, může se obrátit písemnou formou na Střediskovou radu, což je nadřízený orgán Střediska Domeček (Středisková rada, Domeček – středisko Husitské diakonie, Branka 588, 374 01 Trhové Sviny). Náležitosti jsou shodné jako u písemné stížnosti adresované řediteli, mění se pouze adresát.

Instituce, které se zabývají dodržováním lidských práv:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel. 542 542 888

www.ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Tel. 257 221 142

www.helcom.cz, info@helcom.cz