



**PAPERSEK, příspěvková organizace, K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice**

## Alternativní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

### MÁTE PRÁVO STĚŽOVAT SI

Klienti mají právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.



Stížnosti se řeší individuálně, na Vaši žádost bude zachována mlčenlivost o Vaší totožnosti.



Stížnost můžete podat:

- ÚSTNĚ



telefonicky



osobně

- PÍSEMNĚ



dopisem



e-mailem

Paprsek, p.o. K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice, telefon 516 478 444, [www.paprsek.eu](http://www.paprsek.eu)



**PAPRSEK, příspěvková organizace, K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice**

- **ANONYMNĚ** – vhozením do schránky



**Schránky na připomínky, náměty a stížnosti** jsou umístěné na chodbě v přízemním podlaží vedle výtahu nebo na jednotlivých odděleních, schránka je vybírána 1x týdně sociálními pracovníky za přítomnosti vedoucích oddělení. V případě, že je ve schránce stížnost, okamžitě ji sociální pracovník zapíše do evidence a stvrdí podpisem všech zúčastněných osob.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v šanonu Evidence stížností.

Máte možnost zvolit si osobu, která vás bude zastupovat.



Sociální pracovník prověřuje stížnosti vždy s vedoucí příslušného oddělení, stížnosti na zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje, řeší ředitel organizace. O výsledku řešení, popřípadě o přijatých opatřeních, budete vždy písemně i ústně vyrozuměni sociálními pracovníky nebo vedoucí oddělení. Anonymní stížnosti budou projednávány na pravidelné poradě zaměstnanců a jejich řešení bude vyvěšeno v prostorách domova na nástěnce.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti** je nejpozději do 30 dnů.

**V případě nespokojenosti** s vyřízením stížnosti se můžete obrátit **k nadřízenému nebo nezávislému orgánu:**

**Zřizovatel:**

**Jihomoravský kraj**, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno,  
**odbor sociální věci**  
telefon: 541 651 132, e-mail: osv@kr-jihomoravsky.cz

**Kancelář Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno  
telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

**Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
fax: 257 323 508, e-mail: sekr@helcom.cz



**Nebojte se stěžovat si!**

**NEBO PODÁVAT NÁMĚTY A PŘIPOMÍNKY,  
POMŮŽETE NÁM TÍM ZKVALITNIT NAŠE SLUŽBY  
A VY I OSTATNÍ SE U NÁS BUDETE CÍTIT LÉPE!**

**Děkujeme!**

Paprsek, p.o. K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice, telefon 516 478 444, [www.paprsek.eu](http://www.paprsek.eu)

Příloha č. 2 - ST 7 – Metodika ke standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – aktualizace 2013