

JAK SI STĚŽOVAT

Nejste-li spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby Poradnou rané péče DOREA, jste oprávněni si stěžovat.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby PRP DOREA může podat každý klient, a to i anonymně. Klient má možnost zvolit si svého zástupce, který bude jednat jeho jménem. Zástupce musí předložit plnou moc k zastupování v dané věci.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost lze podat k rukám vedoucích PRP DOREA těmito způsoby:

- elektronickou poštou:
rp.dorea@slezkadiakonie.cz
- poštou na adresu:
Slezská diakonie
Poradna rané péče DOREA
Kamenná 1
639 00 Brno – Štýřice
- prostřednictvím schránky určené pro vhazování stížností:
 - a) poštovní schránka – umístěná před vstupem do domu na adrese Kamenná 1, Brno.
 - b) schránka „Přání a stížnosti“ – umístěna na Kamenné 1, Brno - vedle vstupních dveří u okna. Schránka je vybírána 1x měsíčně, poslední týden v měsíci (po 20. dni).
- osobně:
 - a) ústně – svoji stížnost můžete sdělit kterémukoliv z pracovníků poradny, který ji zapíše a předá vedoucí PRP DOREA
 - b) písemně – napsaný materiál můžete předat kterémukoliv z pracovníků poradny, který jej předá vedoucímu PRP DOREA

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost bude řešit vedoucí PRP DOREA ve spolupráci s dalším pracovníkem, kterého se stížnost netýká. Jsou povinni ji vyřešit do **28 kalendářních dnů** ode dne jejího přijetí. Během řešení s Vámi může být stížnost probírána na osobní schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Rozhodnutí o výsledku řešení stížnosti Vám bude předáno osobně oproti podpisu, nebo doporučeným dopisem.

Rozhodnutí o výsledku anonymní stížnosti jsou zveřejněna vedle vstupních dveří do Úseku Brno – zvenku. Rozhodnutí je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu 5 pracovních dnů od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí 28-mi denní lhůty pro jejich vyřízení.

Chcete-li si stěžovat na vedoucí PRP DOREA, adresujte stížnost jejímu nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

OSOBY OPRAVNĚNÉ PŘIJÍMAT A ŘEŠIT STÍŽNOSTI JSOU ZAMĚSTNANCI NA TĚCHTO POZICÍCH

Koordinátor střediska II/Sociální pracovník
Poradkyně rané péče
Psycholog
Administrativní pracovník

KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ MIMO PORADNU RANÉ PÉČE DOREA

Nejste-li spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na některou z níže uvedených institucí. Na tyto instituce se můžete obrátit i v případě, kdy nechce, aby Vaši stížnost řešili pracovníci PRP DOREA.

Instituce nadřízená PRP DOREA :

Slezská diakonie – Úsek Brno

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno
Kamenná 11
639 00 Brno – Štýřice
Tel.: 731 435 212
E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie – ústředí, Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka SD
Tel: 558 764 333
E-mail: z.filipkova@slezskadiakonie.cz

Ing. et Mgr. Romana Bělová, náměstkyně pro sociální práci
Tel.: 558 764 333
E-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Instituce nezávislé na PRP DOREA:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
Tel.: (+420) 542 542 111
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Tel./fax: 257 221 141 (Poradenské centrum ČHV)
E-mail: info@helcom.cz