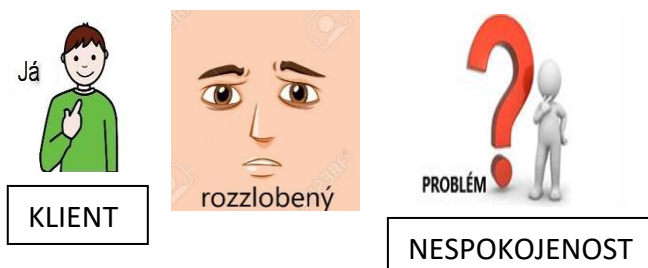


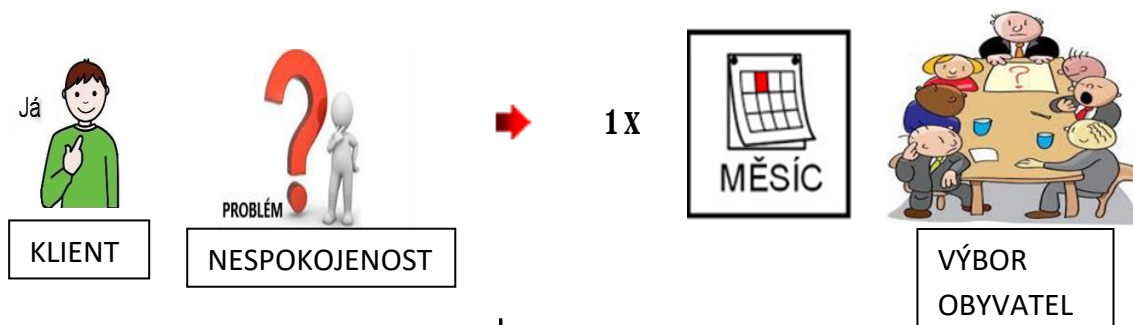
POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI



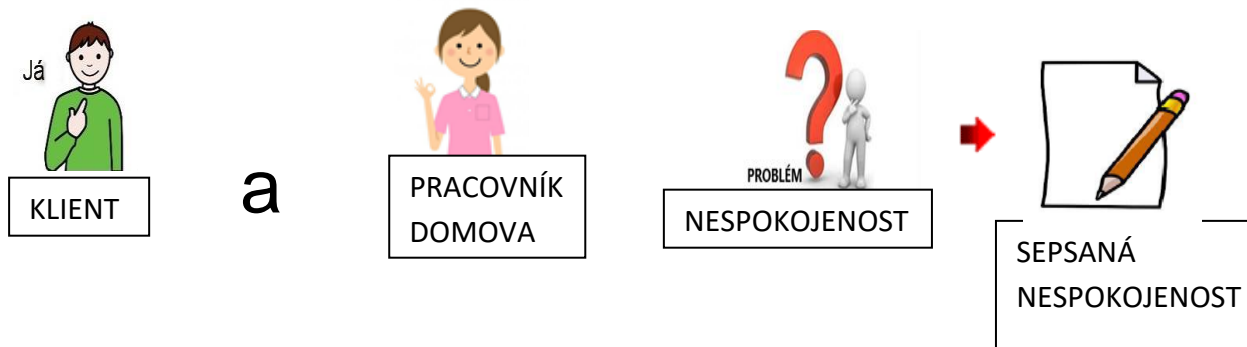
Klient (opatrovník, rodina) je s něčím nespokojen, něco se mu nelíbí.



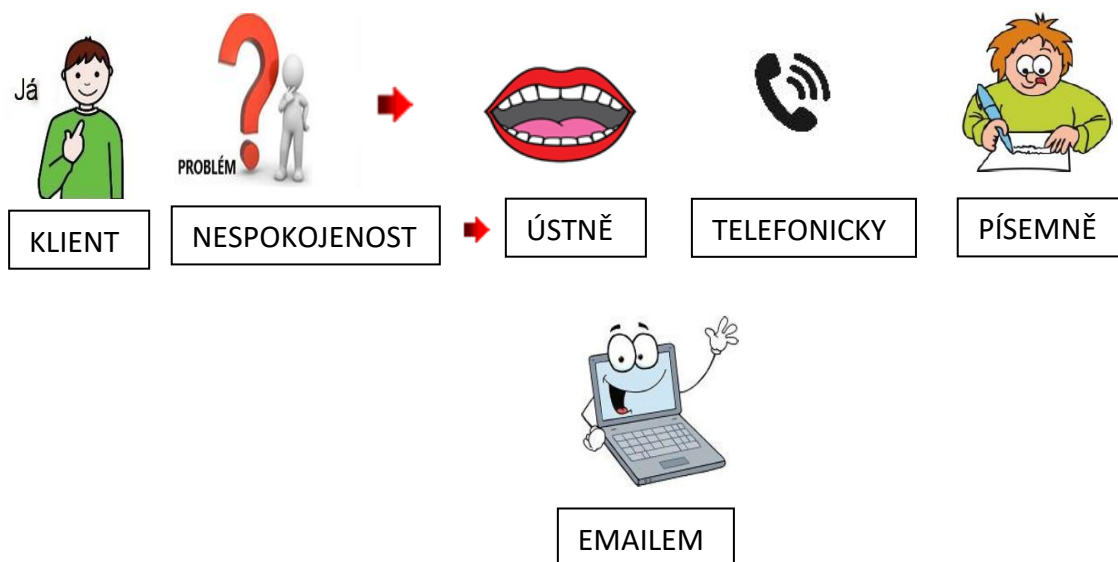
Klient má právo se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru nebo ji může sdělit na výboru obyvatel.



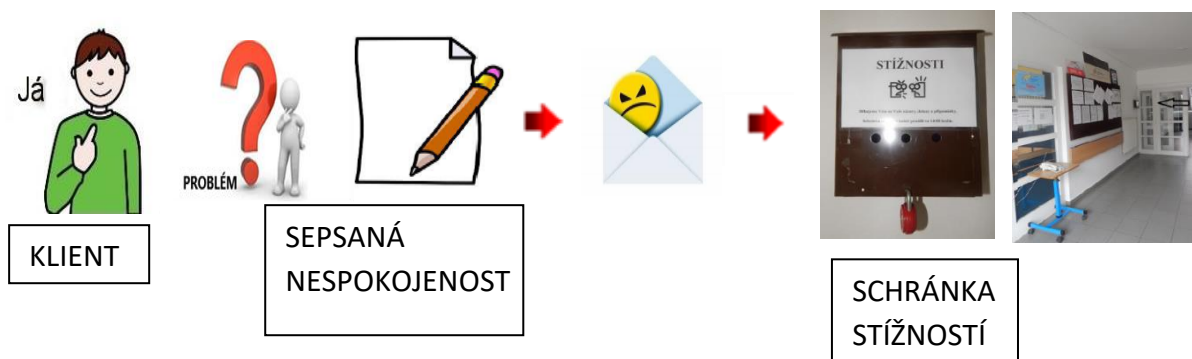
S písemnou stížností může pracovník klientovi pomoci.

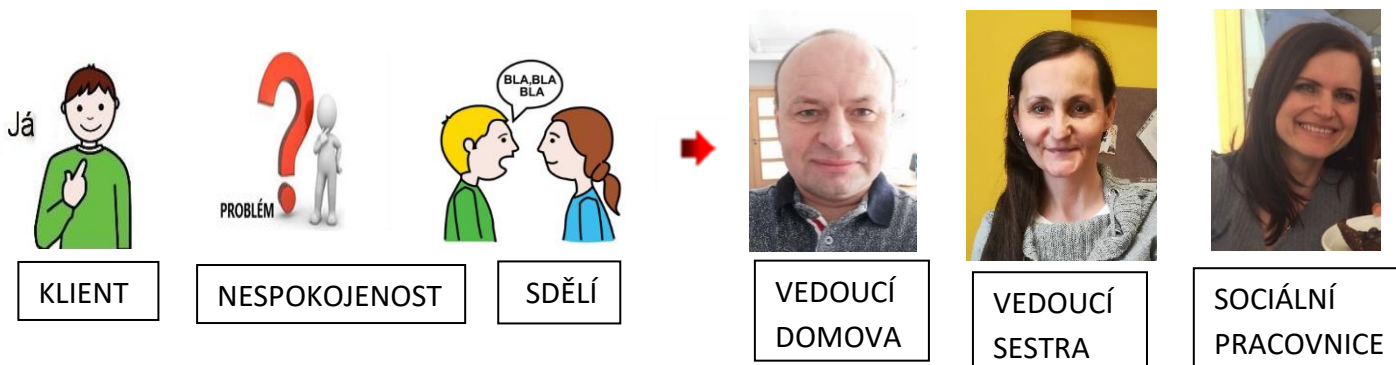


Stížnost klient (opatrovník, rodina) může podat ústně, telefonicky, písemně, a to i v elektronické podobě

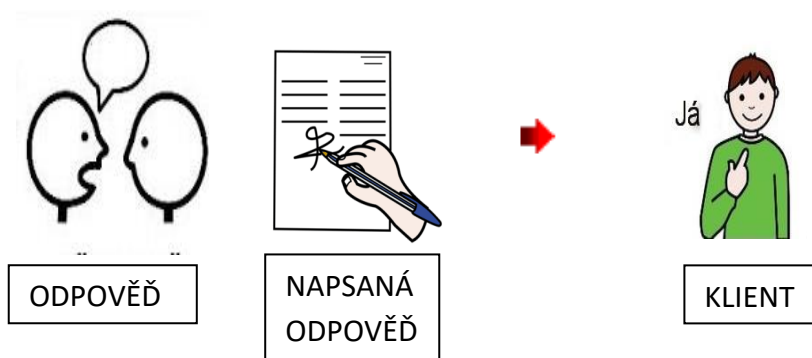


Písemnou stížnost může klient (opatrovník, pracovník, osoba blízká) vhodit do schránky stížností nebo předat vedoucímu, vedoucí sestře nebo sociální pracovníci.

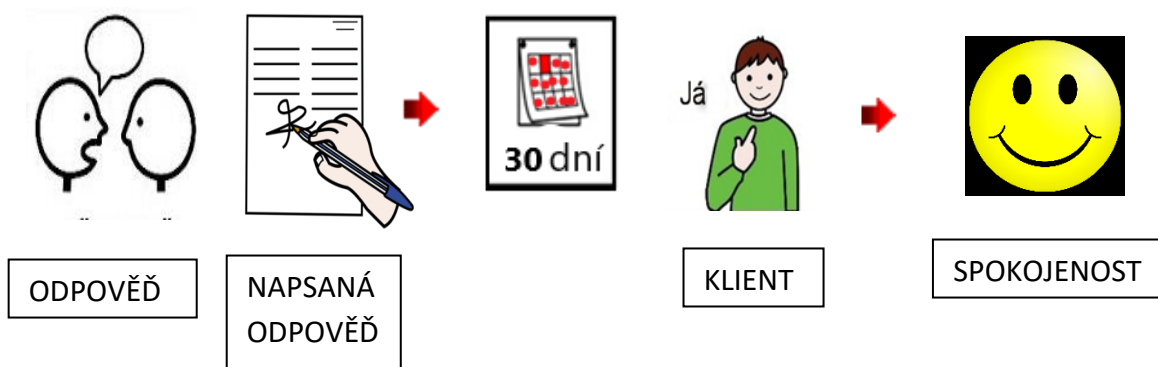




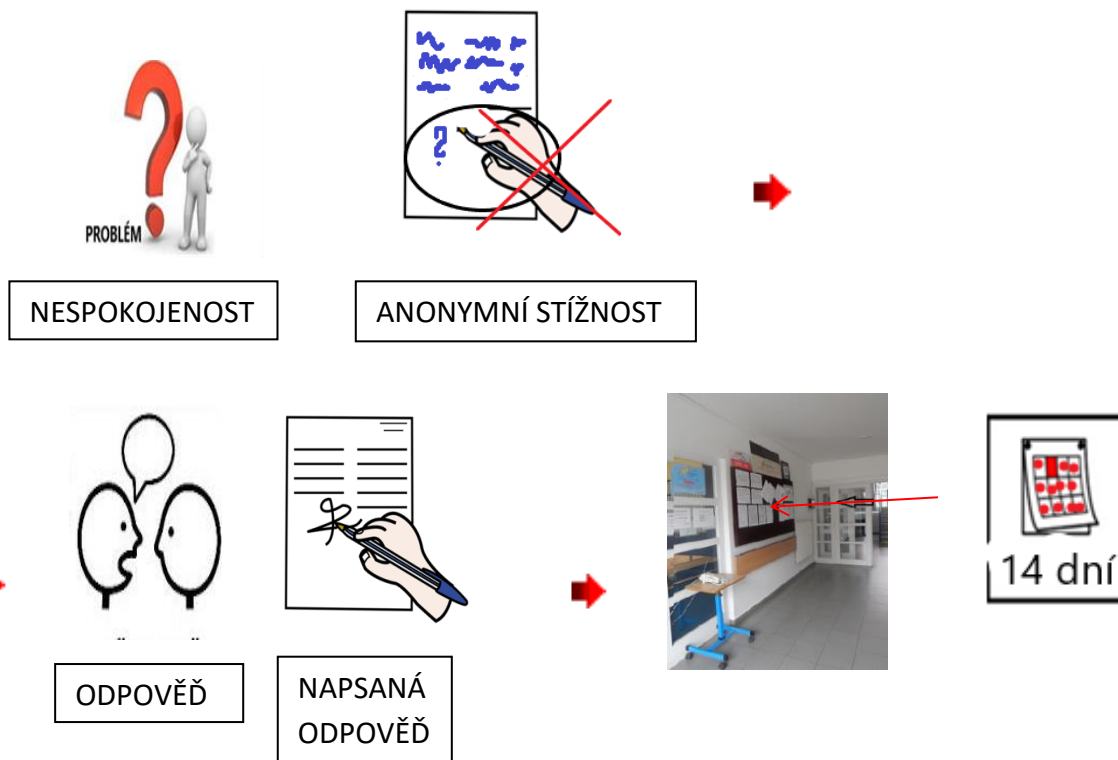
Vedoucí domova spolu s dalšími pracovníky stížnost prošetří a napíše klientovi odpověď. Pokud je stížnost důvodná (oprávněná), zajistí vedoucí domova nápravu věcí, se kterými nebyl klient spokojen.



Písemnou odpověď klient dostane do 30 dnů od podání stížnosti.

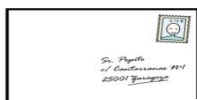


Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce u vstupu do budovy do jednoho měsíce od podání stížnosti.





Pokud klient není s odpovědí na svou stížnost spokojen, může se odvolat – obrátit se např. na Ředitelství sociálních služeb Olšava, Krajský úřad Zlínského kraje nebo na Veřejného ochránce práv, Ministerstvo práce a sociálních věcí apod. Tam stížnost znovu prošetří a napíše klientovi odpověď.



Sociální služby Olšava, p. o.,
Nezdenice 43
687 32 Nezdenice

604 567 005



info@sslolsava.cz



Zlínský kraj
Tř. Tomáše Bati 21
761 90 Zlín



577 043 111



podatelna@zlinskykraj.cz



Kancelář veřejného ochránce
práv
Údolní 658/39
602 00 Brno

542 542 888

podatelna@ochrance.cz



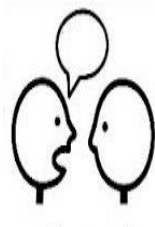
Ministerstvo práce a
sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2

950 191 111

posta@mpsv.cz



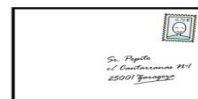
ŘEŠENÍ



ODPOVĚĚ



NAPSANÁ
ODPOVĚĚ



KLIENT



SPOKOJENOST