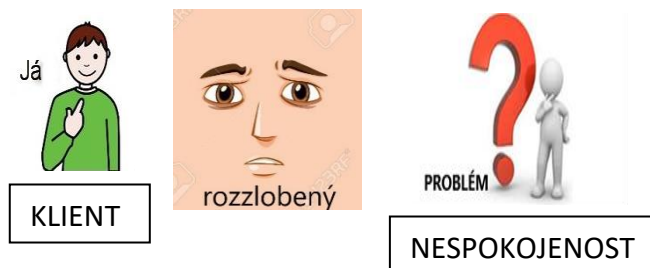
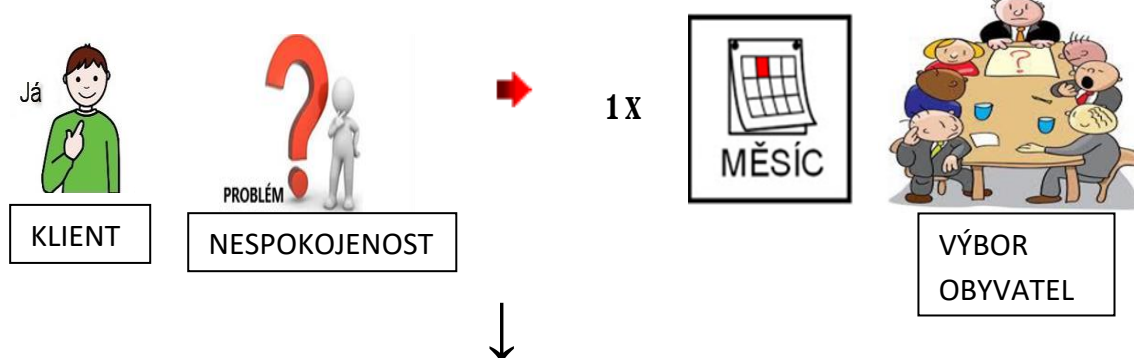


# POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

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



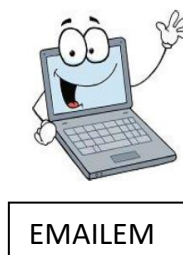
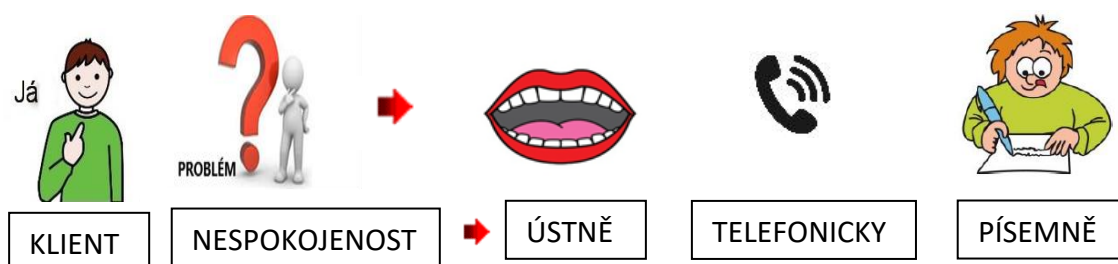
Klient má právo se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru nebo ji může sdělit na výboru obyvatel.



S písemnou stížností může pracovník klientovi pomoci.



Stížnost klient (opatrovník, rodina, osoba blízká) 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.





SCHRÁNKA STÍŽNOSTÍ



KLIENT



NESPOKOJENOST



SDĚLÍ



VEDOUcí DOMOVA



SOCIÁLNÍ PRACOVNICE



VEDOUcí SESTRA



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.



VEDOUcí DOMOVA



SOCIÁLNÍ PRACOVNICE



VEDOUcí SESTRA



NESPOKOJENOST



ŘEŠENÍ



ODPOVĚĎ



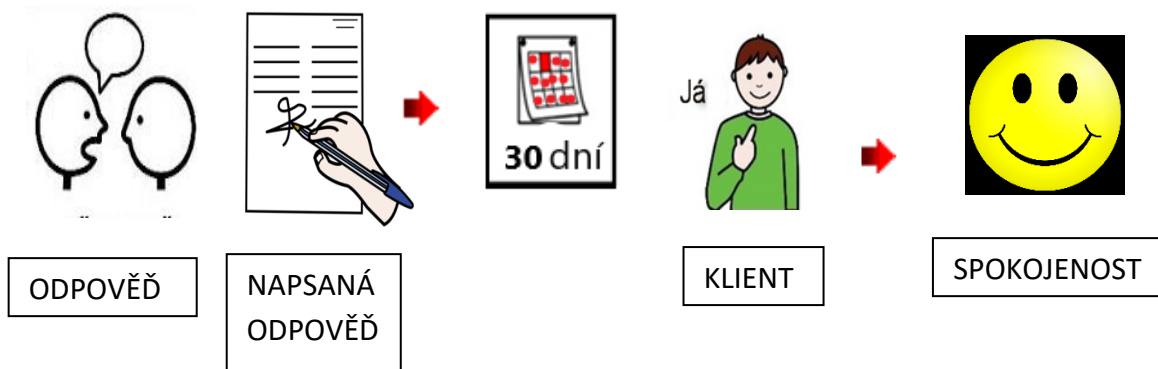
NAPSANÁ ODPOVĚĎ



KLIENT



Písennou odpověď klient dostane do 30 dnů od podání stížnosti.

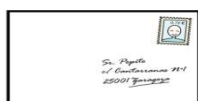


Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce u vstupu do budovy do jednoho měsíce od podání stížnosti.




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 Ministerstvo práce a sociálních věcí aj. Tam stížnost znovu prošetří a napíše klientovi odpověď.



**Sociální služby Olšava, p. o.**



Nezdenice 43  
687 32 Nezdenice

 604 567 005

 [info@sslolsava.cz](mailto:info@sslolsava.cz)




**Zlínský kraj**  
Tř. Tomáše Bati 21  
761 90 Zlín

 577 043 111  
 [podatelna@zlinyskykraj.cz](mailto:podatelna@zlinyskykraj.cz)



**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčnickém právu 1/376  
128 01 Praha 2

 950 191 111

 [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)



**Český helsinský výbor**

Štefánikova 216/21  
150 00 Praha 5



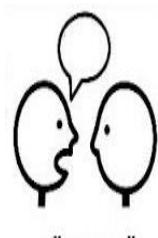
na poradenské centrum: 770 127 828



[info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)



ŘEŠENÍ



ODPOVĚĎ



NAPSANÁ  
ODPOVĚĎ



KLIENT



SPOKOJENOST