

STÍŽNOSTI

- Máte právo si stěžovat,
- Pokud se Vám cokoliv nelíbí, máte právo podat stížnost, připomínku, návrh, pochvalu nebo podnět. Podání stížnosti nemá vliv na kvalitu nebo dostupnost služby. Nebudete nijak znevýhodněn/a, potrestán ani omezen/a v přístupu ke službě kvůli tomu, že si stěžuje.

Jak může stížnost podat

- ústně kterémukoliv pracovníkovi, klíčovému pracovníkovi nebo vedoucímu služby
- písemně – dopisem, e-mailem, nebo přes připravený formulář
- anonymně – např. do schránky pro podávání stížností
- telefonicky
- prostřednictvím zástupce, opatrovníka, podpůrce nebo jiné osoby, která Vás zastupuje
- pokud klient potřebuje pomoc s podáním stížnosti (např. z důvodu duševního onemocnění, mentálního postižení nebo jazykové bariéry), je mu k dispozici pracovník služby nebo jiná důvěryhodná osoba

Komu můžete stížnost předat

- pracovníkovi ve službě
- klíčovému pracovníkovi
- vedoucímu služby
- řediteli / zástupkyni ředitele střediska
- členům správní nebo dozorčí rady střediska



Kontaktní údaje poskytovatele

Diakonie ČCE – středisko CESTA

Podpora samostatného bydlení PODPORA

Adresa: Na Stavidle 1266, 686 01 Uherské Hradiště

E-mail: podpora@uherskehradiste.diakonie.cz

Vyřízení proběhne do 30 dnů od podání.

- Pokud je stížnost anonymní, odpověď bude vyvěšena na nástěnce u vchodu do služby.
- Ústní stížnost je zaznamenána písemně tím pracovníkem, který ji přijal.
- Všechny stížnosti jsou evidovány a vyhodnocovány pro zlepšování služby

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti:

- Můžete podat odvolání do 15 dnů od převzetí odpovědi.
- Odvolání můžete podat ústně nebo písemně vedoucímu služby, členům správní nebo dozorčí rady Diakonie ČCE - střediska CESTA

Můžete se také obrátit na ústředí Diakonie ČCE:

Diakonie ČCE

Adresa: Belgická 22, 120 00 Praha 2

Webová stránka: www.diakonie.cz

Nezávislé instituce pro podání nebo řešení stížnosti

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

Adresa: Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

E-mail: posta@mpsv.cz

Telefon: 221 921 111

Webové stránky: www.mpsv.cz

Můžete se na ministerstvo obrátit v případě, že:

Máte podezření na porušení zákona o sociálních službách,

nesouhlasíte s postupem poskytovatele,

máte pocit, že nebyla zajištěna ochrana vašich práv nebo že došlo k diskriminaci.

Liga lidských práv

Adresa: Burešova 6, 602 00 Brno

E-mail: poradna@llp.cz

Telefon.: 777 763 111

Webová stránka: www.llp.cz

Online poradna: <https://poradna.llp.cz>

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR (NRZP ČR)

Adresa: Partyzánská 1/7170 00 Praha 7 – Holešovice

E-mail: nrzp@nrzp.cz

Telefon: 224 827 210

Webová stránka: www.nrzp.cz

Quip – Společnost pro změnu

Adresa: Topolce 1 A, 140 00 Praha 4

E-mail: info@kvalitavpraxi.cz

Telefon: 777 763 111

Webová stránka: www.kvalitavpraxi.cz

Městský úřad Uherské Hradiště

Masarykovo náměstí 19, 686 01 Uherské Hradiště

E-mail: posta@mesto-uh.cz

Telefon: 572 525 111

Webová stránka: www.mesto-uh.cz

Městský úřad Uherský Brod

Adresa: Masarykovo náměstí 100, 688 01 Uherský Brod

E-mail: podatelna@ub.cz

Telefon: 572 619 111

Webová stránka: www.ub.cz

Krajský úřad Zlínského kraje

Adresa: tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín

E-mail: posta@kr-zlinsky.cz

Telefon: 577 043 111

Webová stránka: www.kr-zlinsky.cz