

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
Sociálně terapeutická dílna VINICE
Adresa: Na Stavidle 1266, 686 01 Uherské Hradiště
E-mail: dilna@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

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