



## **Pravidla pro podávání stížností – informace pro uživatele**

(27.6.2013)

- 1/ Domov má povinnost přijímat a vyřizovat stížnosti
- 2/ Mám právo svobodně říci, co se mi nelíbí, co bych chtěl zlepšit
- 3/ Stížnost nebo podnět mohu podat anonymně tak, že ji nemusím podepsat a vhodím do schránky (na odd. U Šimona, u domku Kolda, u hlavního vchodu do zámku)
- 4/ Za to, že podám stížnost, mě nikdo nesmí postihovat a trestat
- 5/ Stížnosti vyřizuje sociální pracovník
- 6/ Říci stížnost mohu komukoli, mému důvěrníkovi, mojí rodině, pracovníkovi domova nebo ji vhodit do označené schránky
- 7/ Každá stížnost je předána sociálnímu pracovníkovi
- 8/ Sociální pracovník musí stížnost zapsat
- 9/ Do 30 dnů mi musí sociální pracovník říci, jak stížnost vyřídil
- 10/ Každý pracovník mi musí s podáním stížnosti poradit a pomoci
- 11/ Pokud nebude moje stížnost řešena, mohu se obrátit na jiné organizace, např.:

Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčnickém právu 1  
128 01 Praha 1  
[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Český helsinský výbor  
Jelenní 199/5  
118 00 Praha 1

Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno

Občanské poradny  
[www.obcanske-poradny.cz](http://www.obcanske-poradny.cz)