

## 1. Podnět, připomínku, stížnost může podat:

- ***klient služby,***



- ***osoba jednající v zájmu klienta***  
(rodinný příslušník, blízká osoba,  
kamarád/ka),



- **veřejnost nebo jiné osoby.**



Podáním podnětu, připomínky, stížnosti nevzniknou klientovi žádné nepříjemnosti.

## 2. Jakou formou podat podnět, připomínku, stížnost:

- **Písemně** na jakýkoliv papír nebo na formulář – **Formulář pro podání podnětu, připomínky a stížnosti**. Tento formulář je dostupný vedle **Schránky podnětů, připomínek a stížností**. Tato schránka je umístěna ve vstupní chodbě do Denního stacionáře.



- **Ústně** předáním pracovníkovi stacionáře. Ten **stížnost** zapíše na formulář – **Formulář pro podání podnětu, připomínky a stížnosti**.



- **Elektronicky** zasláním na adresu:  
[anezka@charitaopava.cz](mailto:anezka@charitaopava.cz)  
[rehulkova@charitaopava.cz](mailto:rehulkova@charitaopava.cz)



- **Anonymně** všemi výše uvedenými způsoby.



### 3. Kde a komu podat podnět, připomínku, stížnost:

- **vhodit do schránky Podněty, připomínky, stížnosti** umístěné ve vstupní chodbě do Denního stacionáře,

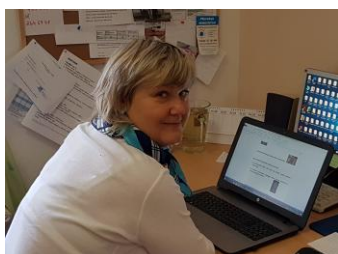


- **předat kterémukoliv pracovníkovi stacionáře**



### 4. Kdo podnět, připomínku, stížnost vyřizuje:

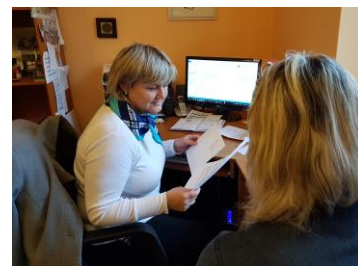
- **na pracovníka (PSS, SP) nebo na kvalitu služby vedoucí stacionáře**



- **na vedoucí stacionáře manažer sekce služeb seniorům a zdravotnických zařízení**



Vedoucí stacionáře formou rozhovoru jedná se všemi osobami, kterých se situace týká. Zjištěné informace a jejich řešení zapíše do **Formuláře – (Evidence podnětů, připomínek, stížností)**.



**5. Ve lhůtě do 30 dnů bude podnět, připomínka, stížnost vyřízená písemnou formou s ústním sdělením.**



## 6. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit:

- ***na nadřízený orgán***

Diecézní charita ostravsko-opavská

adresa: Kratochvílova 3

702 00 Ostrava

telefon: 733 741 712

e-mail: [info@dchoo.charita.cz](mailto:info@dchoo.charita.cz)



- ***na nezávislý orgán***

Kancelář ombudsmana

adresa: Údolní 39

602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)



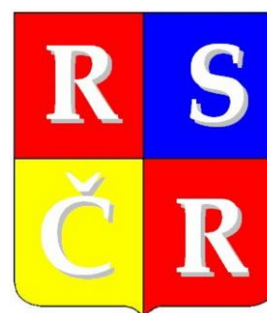
Krajská rada seniorů MSK

adresa: U Tiskárny 578/1

702 00 Ostrava – Přívoz

telefon: 727 843 899

e-mail: [kr-rscr.msk@klikni.cz](mailto:kr-rscr.msk@klikni.cz)



Inspekce sociálních služeb – oddělení inspekce sociálních služeb  
Morava a Slezsko

adresa: Kosmonautů 989/8  
779 00 Olomouc

telefon: 950 196 588

e-mail: [hana.soldanova@mpsv.cz](mailto:hana.soldanova@mpsv.cz)



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ