



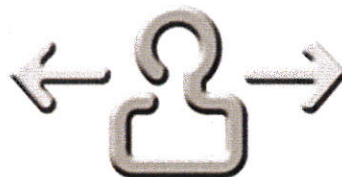
Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

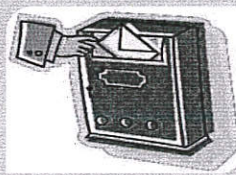
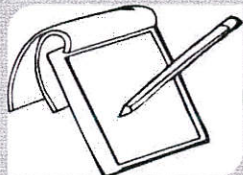
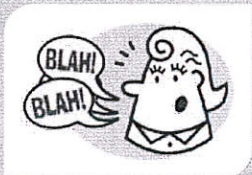
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností a připomínek

- Stížnost na poskytované služby může podat klient domova nebo jeho svobodně zvolený zástupce (klíčový pracovník, rodinný příslušník, jiný klient, příp. jiná fyzická či právnická osoba) zastupující zájem klienta domova.



- Stížnosti mohou být podány osobně nebo prostřednictvím zástupce ústně, písemně či emailem. Písemná stížnost může být podána též vložením do schránek důvěry. Schránky důvěry jsou umístěny a to na chodbě vedle místnosti denního pobytu v patře budovy a v suterénu u jídelny klientů. Schránky důvěry vybírá v pátek před informační schůzkou pracovník pověřený vedením informační schůzky s jedním klientem (svědek). Na pracovně sester Emina zámku je celodenně k dispozici kniha stížností, do které se evidují stížnosti návštěvníků.

- Připomínky a podněty nejsou stížnosti na kvalitu poskytované služby, jejich řešení se



projednává na informační schůzce Emina zámku. Připomínky týkající se mezilidských vztahů se řeší individuálně s kompetentním pracovníkem v kanceláři.



Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

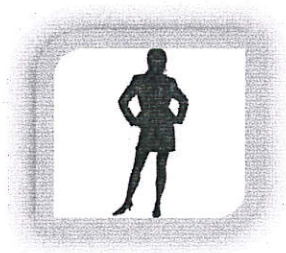
telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz



- Stížnost musí být řešena neprodleně, nejpozději do 30 dnů od převzetí stížnosti.



- Výsledek řešení stížnosti se stěžovatel dozví od pracovníka, který povede ten den informační schůzku. V případě anonymní stížnosti bude řešení oznámeno na informační schůzce. O vyhodnocení stížnosti musí být proveden písemný záznam na záznamovém archu „Výsledek řešení stížnosti na poskytovanou soc. službu“ a ten je evidován u sociálního pracovníka.
- Pokud stěžovatel není s výsledkem stížnosti spokojen má možnost požádat nadřízený orgán, tj. Krajský úřad Jihomoravského kraje, jako zřizovatele domova, Kancelář veřejného ochránce práv, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Český helsinský výbor o prošetření způsobu vyřízení stížnosti.





Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Odbor sociálních věcí

Žerotínovo nám. 3

602 00 Brno



MPSV

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha



Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno



Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha Smíchov



