

Pravidla pro podávání podnětů, připomínek, stížností pro klienty

1. Podnět, připomínku, stížnost může podat

- Klient služby
- Osoba jednající v zájmu klienta (rodinný příslušník, osoba blízká, kamarád/ka)
- Veřejnost nebo jiné osoby

2. Podnět, připomínka, stížnost může být podána:

- Písemně vyplněním formuláře a vložením do Schránky pro podávání podnětů, připomínek, stížností, která je umístěná v přízemí Domova u vstupních dveří, na jednotlivých patrech Domova či do Mobilní schránky pro podávání podnětů, připomínek, stížností
- Ústně předáním pracovníkovi Domova, který zapíše do Formuláře pro podání podnětu, připomínky, stížnosti potřebné náležitosti
- Elektronicky na e-mail chdfrantisek@seznam.cz
- Anonymně všemi výše uvedenými způsoby
- Do Mobilní schránky, která je předávaná postupně na pokoje imobilních klientů

3. Podnět, připomínku, stížnost bude vyřizovat:

V případě, že je podnět, připomínka, stížnost podaná:

- na pracovníka Domova, prošetřuje tuto situaci jeho přímý nadřízený dle Organizační struktury.
- na kvalitu a způsob poskytování služby v oblasti stravování, úklid, péče o prádlo, technické závady, prošetřuje danou situaci vedoucí Domova.

Pracovník Domova, který je pověřený prošetřením situace, vždy jedná se všemi osobami, kterých se situace týká.

4. Lhůta pro vyřízení podnětu, připomínky, stížnosti:

- Stanovená lhůta je **28 dní**, v případě, že z důvodu složitosti prošetřování či jiného vážného důvodu bude lhůta prodloužená, bude podavatel o této skutečnosti písemně informován vedoucí Domova



CHARITA Bohumín

Charitní dům pokojného stáří sv. Františka – *domov pro seniory*

Farská 301, Bohumín – Starý Bohumín, 735 81

5. Způsob informování o výsledku řešení podnětu, připomínky, stížnosti:

- Písemně
- V případě anonymního podání vyvěšením na nástěnce

6. V případě, že osoba podávající podnět, připomínku, stížnost není spokojená s jejím vyřízením, má právo se obrátit:

➤ na nadřízený orgán:

- **Předseda Rady Charity Bohumín**
Mgr. Aleš Ligocký

Adresa: V Chalupkách 334, 735 81 Bohumín

Tel: 596 013 606

e-mail: aligocky@doo.cz

- **Ředitel Diecézní charity ostravsko - opavské**
Mgr. And Mgr. Lukáš Curylo

Adresa: Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava

Tel: 596 127 262

e-mail: lukas.curylo@caritas.cz

➤ na nezávislý orgán:

- **Kancelář ombudsmana**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

- **Český helsinský výbor**

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel: 257 221 142

e-mail: info@helcom.cz

Osoba, která podá podnět, připomínku, stížnost nebude ze strany Domova žádným způsobem ohrožena či znevýhodněna.