

Jak můžete podat stížnost (zjednodušená forma)

1. Můžete si stěžovat, kdy chcete a komu chcete z pracovníků zařízení.
2. Pracovník stížnost předá vedoucímu služby.
3. Vedoucí služby předá stížnost k evidenci a k jejímu řešení.
4. Stížnost můžete také sami sepsat a vhodit do označené schránky důvěry.

Schránku najdete:

- **chodba u vchodu do domova pro seniory a odlehčovací služby**

5. Nemusíte se pod stížnost podepsat.
6. I když bude stížnost podepsána, při řešení nemusí být uváděno Vaše jméno.
7. Můžete si k vyřizování stížnosti pozvat někoho blízkého.
8. Vedení zařízení Vám musí na stížnost odpovědět **do 30 dnů**.
9. Odpověď na nepodepsanou stížnost bude zveřejněna na nástěnce v chodbě domova pro seniory a odlehčovací služby, ústně vám informaci o řešení stížnosti podá vedoucí služby.

10. Nebudete-li spokojeni s řešením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

- ředitele organizace, aby stížnost znovu prošetřil.
- **Statutární město Frýdek-Místek, Magistrát města Frýdku-Místku**, odbor sociálních věcí,
adresa: Radniční 1148, 738 22 Frýdek-Místek,
tel.: 558 609 111
fax: 558 609 166
Blížeší informace na tel.: 257 221 141
e-mail: socialnisluzby@helcom.cz, www.helcom.cz
- **Nezávislý orgán:**
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí, oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko (Kosmonautů 989/8, 779 00 Olomouc, tel. 950 196 588)
 - Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz)
 - Rada seniorů České republiky (Dům Radost, nám. Winstona Churchilla 2, 130 00 Praha 3, tel. 234 462 074-7, e-mail: rscr@rscr.cz)