

Jak můžete podat stížnost

1. **Můžete si stěžovat**, když máte určité výhrady k poskytování sociálních služeb.
Stížnost můžete podat kompetentním osobám organizace:
 - ředitel organizace, v pracovní dny od 7:00 do 13:00 hod., tel. 558 605 603, e-mail: reditel@nassvetprzno.cz, info@nassvetprzno.cz
 - vedoucí útvaru přímé péče, v pracovních dny od 7:00 do 14:30 hod., mobil: 739 080 933, email: info@nassvetprzno.cz
 - manažer kvality, v pracovní dny od 7:00 do 14:30 hod., mobil: 739 081 251, email: info@nassvetprzno.cz
 - v chráněném bydlení také sociální pracovnice, v pracovní dny od 7:00 do 14:30 hod., mobil 724 544 508, email: info@nassvatprzno.cz
2. **Stížnost může být podána těmito způsoby:**
 - ústně,
 - telefonicky,
 - písemně:
 - na adresu Náš svět, příspěvková organizace, č. p. 239, 739 11 Pržno,
 - na email: info@nassvetprzno.cz, reditel@nassvetprzno.cz
 - do označených schránek důvěry (včetně anonymních stížností) umístěných v jednotlivých domovech a bydleních nebo v přízemním vestibulu administrativní budovy v Przně.
Stížnost ze schránky důvěry vybírá sociální pracovník a předá k zaevidování na podatelnu.
3. V případě, že máte komunikační obtíže, pomůže vám s podáním (sepsáním) stížnosti sociální pracovník nebo vedoucí služby.
4. Můžete si k vyřizování stížnosti pozvat někoho blízkého, např. opatrovníka nebo podpůrce, osobu blízkou (kamaráda), svého zmocněnce nebo člena domácnosti, kteří mají oprávnění vás zastupovat.
5. Ředitel pověří osobu, která bude zodpovídat za prošetření vaší stížnosti včetně vyhotovení písemného záznamu, a to **do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení a zaevidování v systému spisové služby**. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o 30 dnů.
6. Řešení stížnosti vám bude předáno osobně pracovníkem pověřeným k vyřízení stížnosti nebo zasláno prostřednictvím České pošty. V případě elektronické stížnosti bez udání korespondenční adresy bude řešení stížnosti zasláno na vaši emailovou adresu.

7. Vyjádření k anonymní stížnosti bude zveřejněno na informační tabuli v přízemí administrativní budovy v Pržně, v chráněném bydlení v chodbě hlavního vstupu do budovy, a to po dobu 1 měsíce. Klienty seznámí s řešením anonymní stížnosti vedoucí služby nebo jeho zástupce.
8. V případě vašeho nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete do 60 dnů od obdržení informace o vyřízení stížnosti požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti včetně udání důvodu, proč o prošetření žádáte. Ministerstvo vyřízení stížnosti prověří a písemně vás i naši organizaci vyrozumí o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
9. **Další možnosti podání stížnosti nezávislým organizacím:**
 - **Zřizovatel organizace**
Moravskoslezský kraj, 28. října 117, 702 18 Ostrava
tel.: 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz
 - **Veřejný ochránce lidských práv**
Údolní 39, 602 00 Brno,
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
ID datové schránky: jz5adky
 - **Ministerstvo zdravotnictví ČR** (stížnosti na poskytování zdravotní péče), Palackého nám. 4, 128 01 Praha 2
Tel: 224 971 111, e-mail: podatelna@mzd.gov.cz
ID datové schránky: pv8aaxd
 - **Český helsinský výbor**
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel.: 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz

V Pržně dne 15.7.2025