

Jak podat stížnost a co bude dál

- 1) Stížnost - je každé Vaše sdělení, které se dotýká např. péče a činností, které vám poskytujeme. Můžete nám sdělovat výhrady k poskytovaným službám nebo jejich závady a žádat jejich nápravu. Podejte stížnost, pokud zaznamenáte nevhodné nebo protiprávní jednání. Je to přirozené právo vaše i vašich blízkých.
- 2) Podnět - může to být vyjádření se k našim službám, návrh na zlepšení nebo způsobu poskytování našich služeb apod.
- 3) Každé vaše sdělení bereme v Domě kněžny Emmy velmi vážně, je to pro nás podklad, jak se zlepšovat v tom, co děláme.
- 4) Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku od skutečnosti, která je předmětem stížnosti.
- 5) Pokud potřebujete pomoc s podáním stížnosti nebo podnětu:
 - Můžete si zvolit svého zástupce, který vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat
 - Můžete využít naše pracovníky, kteří pomohou s podáním stížnosti
 - Můžete využít sociální pracovníci, která pomůže, abychom rozuměli, co nám chcete sdělit
 - Můžete stížnost podat anonymně bez uvedení vašeho jména a kontaktu na vás.
- 6) Stížnost nebo podnět nám sdělte ústně nebo písemně. V písemném sdělení popište konkrétně, co se stalo nebo co chcete vyřešit.
- 7) Pro písemný kontakt vyberte jednu z možností:
 - Na adresu Dům kněžny Emmy, Kojetická 1414, Neratovice 277 11
 - Na e-mail: dke@demmy.cz , podrouzkova@demmy.cz
 - ID datové schránky 3smkj5h
 - Do označené schránky na podněty a stížnosti umístěné v telefonní budce vstupního vestibulu DKE v původní budově nebo do označených schránek na každém podlaží nové přístavby, sociální pracovníci DKE schránky pravidelně vybírá každé pondělí,
 - Do Knihy stížností a podnětů umístěných na vrátnici DKE
 - Do rukou vedoucích pracovníků, případně kteréhokoli pracovníka DKE, který ji předá osobám kompetentním stížnost řešit
 - Ředitelce
- 8) Pro ústní sdělení vyberte jednu z možností:
 - Telefonicky na číslo 315 630 511, kde stížnost převezme pracovník recepce v době od 7:00 do 19:00 hodin,
 - Osobně nebo telefonicky na linky vedoucích pracovníků
 - Osobně nebo telefonicky na linku sociální pracovníci 315 630 588

- Osobně nebo telefonicky na linku ředitelky 315 630 533
- 9) Pokud obdržíme písemnou stížnost, pověří ředitelka DKE pracovníka, který bude stížnost řešit. Nejprve vás tento pracovník navštíví a vy popíšete nebo upřesníte, co vás trápí, a chcete vyřešit. Pracovník vše prověří a do 30 dnů, v odůvodněných případech 60 dnů (o tomto prodloužení i jeho důvodech vás informujeme), vám přijde písemná odpověď. Máte právo podívat se do vedené dokumentace k vaší stížnosti a udělat si kopie apod.
 - 10) V případě, že stížnost bude podána anonymně, vyřízení stížnosti vyvěsíme na nástěnkách DKE po dobu 14 dní, nejedná-li se o stížnost na konkrétní osobu.
 - 11) Pokud zjistíme, že je vaše stížnost oprávněná, omluvíme se a zjednáme nápravu. Žádný pracovník DKE nesmí vůči vám změnit své chování kvůli podané stížnosti.
 - 12) Pokud nebudete s čímkoli spokojen, můžete se obrátit na zřizovatele DKE prostřednictvím odboru sociálních věcí a zdravotnictví MÚ Neratovice (nám. Republiky 400, 277 11 Neratovice. e-mail: meu@neratovice.cz , tel. 315 650 444, ID datové schránky 45qb68g).
 - 13) Pokud nebudete souhlasit s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na ministerstvo práce a sociálních věcí do 60 dnů od doručení našeho vyřízení stížnosti. Pokud stížnost nevyřídíme ve stanovené lhůtě (30 respektive 60 dnů), můžete ministerstvo požádat o prověření, jakmile tato lhůta uběhne. V žádosti uveďte důvod, proč o prověření žádáte. Kontakt: Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: 950 193 015, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky sc9aavg.
 - 14) Každý má právo se se stížností týkající se porušování práv kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:
 - veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno; www.ochrance.cz; tel 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: jz5adky) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv
 - Český helsinský výbor (Štefánikova 216/21, 155 00 Praha 5 Anděl, e-mail: info@helcom.cz, ID datové schránky avr8rs7) apod.