**ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Nejste-li spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby Poradnou rané péče DOREA, jste oprávněni si stěžovat. Klient má možnost podat stížnost poskytovateli, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě jednoho roku od události, která je předmětem stížnosti.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby PRP DOREA může podat každý klient, a to i anonymně. Klient má možnost zmocnit k podání žádosti jinou osobu, která bude jednat jeho jménem. Zástupce musí předložit plnou moc k zastupování v dané věci.

**PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost lze podat k rukám vedoucí PRP DOREA těmito způsoby:

* elektronickou poštou:

rp.dorea@slezskadiakonie.cz

* poštou na adresu:

Slezská diakonie

Poradna rané péče DOREA

Kamenná 1

639 00 Brno – Štýřice

* prostřednictvím schránky určené pro vhazování stížností:

a) poštovní schránka – umístěná před vstupem do domu na adrese Kamenná 1, Brno.

b) schránka „Přání a stížnosti“ – umístěna na Kamenné 1, Brno - vedle vstupních dveří u okna. Schrána je vybírána 1x měsíčně, poslední týden v měsíci (po 20. dni).

Poštovní schránku vybírá pověřený pracovník Úseku Brno, který je obeznámen s povinností předat stížnost směřovanou na PRP DOREA

* osobně:
1. ústně – svoji stížnost můžete sdělit kterémukoliv z pracovníků poradny, který ji zapíše a předá vedoucí PRP DOREA
2. písemně – napsaný materiál můžete předat kterémukoliv z pracovníků poradny, který jej předá vedoucímu PRP DOREA

**ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Stížnost bude řešit vedoucí PRP DOREA ve spolupráci s dalším pracovníkem, kterého se stížnost netýká. Lhůta na vyřízení stížnosti je **30 kalendářních dnů** ode dne přijetí, případně **60 kalendářních dnů** ode dne jejího přijetí po předchozím písemném vyrozumění o prodloužení a o důvodech prodloužení lhůty. Během řešení s Vámi může být stížnost probírána na osobní schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Rozhodnutí o výsledku řešení stížnosti Vám bude předáno osobně oproti podpisu, nebo doporučeným dopisem.

Rozhodnutí o výsledku anonymní stížnosti jsou zveřejněna vedle vstupních dveří do Úseku Brno – zvenku. Rozhodnutí je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu 5 pracovních dnů od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí 30ti denní lhůty pro jejich vyřízení.

Chcete-li si stěžovat na vedoucí PRP DOREA, adresujte stížnost jejímu nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

**Slezská diakonie – Úsek Brno**

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno

Kamenná 11. 639 00 Brno – Štýřice

Tel.: 731 435 212

E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

**OSOBY OPRÁVNĚNÉ PŘIJÍMAT A ŘEŠIT STÍŽNOSTI JSOU ZAMĚSTNANCI NA TĚCHTO POZICÍCH**

Koordinátor střediska II/Sociální pracovník

Poradkyně rané péče

Psycholog

Administrativní pracovník

**Instituce nadřízená PRP DOREA :**

**Slezská diakonie – Úsek Brno, Kamenná 11, 639 00 Brno**

PhDr. et Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno

Tel.: 731 435 212

E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

* + - * 1. **Slezská diakonie** **– ústředí, Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín**

Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka SD

Tel:730166 120

E-mail: ustředi@slezskadiakonie.cz

Ing. et Mgr. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

Tel.:731199480

E-mail:r.belova@slezskadiakonie.cz

**Další možnosti podávání stížností:**

**Zřizovatel Slezské Diakonie Veřejný ochránce práv**

Slezská církev evangelická a.v Údolní 658

Na Nivách 7/259,737 01 Český Těšín 602 00 Brno

tel.: 558 764 380 Tel.: (+420) 542 542 888

E-mail: sekretariat@sceav.cz email.: podatelna@ochránce.cz

Nebude-li klient s výsledkem řešení spokojen nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může klient do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření stížnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí má lhůtu 60 dnů (v případě potřeby vyjádření dalších osob/subjektů 90 dní) na prověření stížnosti. Pokud MPSV zjistí, že stížnost byla oprávněná, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.

**Ministrestvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha2

Tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz