



**SENIORCENTRUM
OPAVA**

příspěvková organizace Statutárního města Opavy

Seniorcentrum Opava, příspěvková organizace, Domov sv. Kateřiny
se sídlem: Opava, Rolnická 24, PSČ: 747 05, IČ: 71196943, DIČ: CZ71196943
Tel: 553 730 060, 770 190 491, E-mail: vedouci@scopava.cz,
bankovní spojení: ČSOB a.s., č.ú.: 285862375/0300

Způsob podávání a vyřizování stížností

Klient má právo na **podání podnětu, připomínky či stížnosti** na kvalitu či způsob poskytování sociální služby.

Stížnost může podat klient, jeho svobodně zvolený zástupce, rodinný příslušník či jiná osoba zastupující zájem klienta.

Stížnost může být podaná **písemně, osobně, anonymně** (schránka pro podávání stížností) či **telefonicky**.

Stížnosti jsou **zaevidovány**.

Vyřízením stížnosti se zabývá **vedoucí domova či ředitel zařízení**.

Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci domova, předá se stížnost k vyřízení instituci, které se týká a o postoupení se stěžovatel vyrozumí.

Při vyřizování stížnosti jsou **chráněna práva a oprávněné zájmy stěžovatele**.

Opakované stížnosti ve stejné věci, neobsahující žádné nové skutečnosti, nejsou znovu prošetřovány.

Výsledkem řešení stížnosti je **písemné sdělení o vyřízení stížnosti**, které je předáno (zasláno) stěžovateli, **vyvěšeno na informační tabuli** v zařízení (anonymní stížnost).

Ve sdělení je uvedeno, zda je stížnost **důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná**. Pokud není stěžovatel s výsledkem stížnosti spokojen, má možnost požádat **nadřazený orgán o prošetření způsobu vyřízení stížnosti**.

V Opavě dne 12. 3. 2019

Vypracovala Mgr. Michaela Redrová – vedoucí domova



**SENIORCENTRUM
OPAVA**

příspěvková organizace Statutárního města Opavy

Seniorcentrum Opava, příspěvková organizace, Domov sv. Kateřiny

se sídlem: Opava, Rolnická 24, PSČ: 747 05, IČ: 71196943, DIČ: CZ71196943

Tel: 553 730 060, 770 190 491, E-mail: vedouci@scopava.cz,

bankovní spojení: ČSOB a.s., č.ú.: 285862375/0300