

## **Informace k podávání stížností a námětů na zlepšení**

### **Kdy můžete podat stížnost nebo námět na zlepšení**

Dům na půl cesty v Krnově (dále také „DPC“) se snaží poskytovat kvalitní služby a zázemí všem ubytovaným uživatelům. Abychom mohli služby stále zlepšovat, vítáme zpětnou vazbu. Náměty na zlepšení a stížnosti jsou příležitostí odstranit nedostatky, řešit problémy, zlepšovat vztahy i služby. Stížnosti a náměty na zlepšení jsou vítány a nikdo nebude za jejich podání nijak znevýhodněn nebo jakoukoliv formou trestán.

Pokud se uživatel DPC cítí poškozený na svých právech, pokud není s něčím spokojen, pokud cítí, že by se mělo něco změnit k lepšímu, může bez obav podat stížnost nebo námět na zlepšení.

### **Kdo může podat stížnost nebo námět na zlepšení**

Stížnosti a náměty na zlepšení podávají nejčastěji uživatelé ubytovaní v DPC. Mohou to udělat osobně, ale mohou to udělat i prostřednictvím jiné osoby (příbuzný apod.) nebo i prostřednictvím jiné organizace (např. občanské poradny).

Vítáme stížnosti a náměty na zlepšení také od státních institucí, jiných organizací (např. jiných domů na půl cesty), ale také od odborníků, kteří v dané oblasti působí.

### **Jak a komu si můžete stěžovat**

Stížnosti a náměty na zlepšení mohou být podány jakoukoliv formou. Mohou být podány ústně i písemně, anonymně i podepsané.

Na stížnosti a náměty na zlepšení je zřízena schránka, které je přístupná všem a nachází se na chodbě, hned za vchodem do budovy, vedle nástěnky.

Stížnost a námět na zlepšení je možné poslat i emailem na adresu [reintegra@reintegra.cz](mailto:reintegra@reintegra.cz) nebo vedoucímu DPC na adresu [v.plesnik@seznam.cz](mailto:v.plesnik@seznam.cz).

Stížnost nebo námět na zlepšení týkající se fungování domu nebo jeho zaměstnanců by měla být adresována vedoucímu DPC. Kontakty:

Ing. Vladimír Plesník, Chářovská 54, 794 01 Krnov; tel: 603415635; email: [v.plesnik@seznam.cz](mailto:v.plesnik@seznam.cz)

Stížnost nebo námět na zlepšení týkající se vedoucího DPC by měla být adresována radě spolku REINTEGRA, která je provozovatelem DPC. Kontakty:

Mgr. Petra Piatková, Chářovská 54, Krnov, 794 01 Krnov; tel: 777746964; email: [piatkova@reintegra.cz](mailto:piatkova@reintegra.cz)

Mimo tyto možnosti se lze obrátit na další instituce, kterými jsou:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje, kontakty na [www.msk.cz](http://www.msk.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí, kontakty na [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Veřejný ochránce práv, kontakty na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

### **Vyřizování stížností**

Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé postihy kvůli tomu, že podal stížnost nebo námět na zlepšení. Při vyřizování stížnosti či námětu se bude vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo je podal či vůči komu směřují.

Stížnost a námět na zlepšení bude prověřovat vždy nadřízený tomu, koho se týkají. Stížnost i námět bude vyřízen bez průtahů, nejpozději do 14 dnů od jejího přijetí. O výsledku bude informován stěžovatel na kontakt, který ve stížnosti či námětu uvedl. Také u anonymních stížností může být uveden email, kam má být výsledek zaslán.

Pokud se výsledek stížnosti či námětu dotýká i dalších uživatelů domu a provozu celého domu, bude výsledek zveřejněn na informační nástěnce.