**Podávání stížností**

**MEDICA Třinec, z.ú.**

**IČ:** **05115841**

**Konská 63**

**73961 Třinec**

**medica@seznam.cz**

<http://hospic.trinec.cz/>

**odborné sociální poradenství**

**Identifikátor služby: 8848934**

**Člověk potřebuje svůj hrnek, svou postel,**

**své blízké...**

ředitel

[Zadajte adresu spoločnosti odosielateľa] ⦁ [Zadajte telefónne číslo odosielateľa]⦁ [Zadajte e-mailovú adresu odosielateľa]

**Co je to stížnost?**

**Stížnost** je vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytnuté služby. Lze se vyjádřit ke kvalitě služby, k průběhu služby, k přístupu pracovníků, apod.

Vedle stížností lze vyjádřit také **podnět, připomínku**, které mohou vést ke zlepšení kvality služby.

**Jakým způsobem lze stížnost podat?**

**Osobně nebo prostřednictvím zástupce** – sociálnímu pracovníkovi služby, ředitelce služby

**Telefonicky** – sociálnímu pracovníkovi služby, ředitelce služby

**Písemně** - dopisem zaslaným poštou na adresu služby nebo prostřednictvím e- mailu na medica@seznam.cz

**Anonymně –** zasláním na adresu služby nebo vhozením do schránky na adrese služby

**Jak bude postupováno při řešení stížnosti?**

Stížnost může být řešena ihned na místě. Pokud to není možné, je stížnost vyřízena v nejkratší možné době, nejdéle však do 30 dní od jejího přijetí. O výsledku řešení je stěžovatel vyrozuměn písemně na adresu či jiný kontakt, který byl stěžovatelem uveden. V případě anonymní stížnosti bude výsledek řešení uveden na webových stránkách služby.

**Co dělat v případě nespokojenosti s řešením stížnosti?**

V případě nespokojenosti s řešením stížností se lze obrátit na:

**Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

Vedoucí oddělení sociální ochrany

Adresa: 28.října 117, 702 18 Ostrava

Tel. 595 622 148

**MPSV**

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha,www.mpsv.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Tel. 542 764 333

e-mail: podatelna@ochrance.cz