

# PRAVIDLA PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Máte právo kdykoli podat stížnost na služby  
nebo život v domově.

Nemusíte se bát žádných postihů.

## JAK A KOMU PODAT STÍŽNOST

Můžete si vybrat způsob, který je vám nejpohodlnější.

### Ústně:

- sociálnímu pracovníkovi
- kterémukoli zaměstnanci
- rodinnému příslušníkovi
- výboru obyvatel
- svému zástupci (osobě, které důvěřujete – může to být rodina nebo pracovník Domova)
- telefonicky: +420 311 512 431 (sociální pracovník)



### Písemně:

- do schránky přání a stížností (na každém patře)
- poštou:  
Domov Hostomice – Zátor  
Zátor 373  
267 24 Hostomice
- e-mailem: [jan.stepanek@domovhostomice.cz](mailto:jan.stepanek@domovhostomice.cz)
- datovou schránkou: tkwkh8r

### Anonymně (bez jména):

- vhozením do schránky
- zasláním poštou

Výsledek anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnce  
po dobu 1 týdne.

# LHŮTY A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnost můžete podat do 1 roku od události.
- Stížnost eviduje sociální pracovník.
- Stížnost řeší Komise pro řešení stížností (ředitel, vrchní sestra, sociální pracovník).
- Lhůta pro vyřízení: do 30 dnů (nejpozději do 60 dnů).
- O výsledku vás osobně seznámí sociální pracovník.
- Můžete nahlížet do spisu a pořizovat si kopie.

## Kam se obrátit, když nejsem spokojen s odpovědí?

- osobně v kanceláři ředitele

## Kam se obrátit, když nejsem spokojen s vyřízením stížnosti mimo Domov?

### 1. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel.: +420 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz),

datová schránka: [sc9aavg](mailto:sc9aavg)

– Stížnost lze podat do 60 dnů od doručení vyřízení Domovem.

– Ministerstvo vyřídí do 60 dnů někdy až do 90 dnů.

– O výsledku budete písemně informováni.

### 2. Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), datová schránka: [jz5adky](mailto:jz5adky)

### 3. Liga lidských práv

Burešova 6, 602 00 Brno, e-mail: [info@llp.cz](mailto:info@llp.cz), dat. schr.: [nuaa9sr](mailto:nuaa9sr)

### 4. Krajský úřad Středočeského kraje – odbor sociálních věcí

Zborovská 11, 150 21 Praha 5 – Smíchov

tel.: +420 257 280 285, e-mail: [karmelitova@kr-s.cz](mailto:karmelitova@kr-s.cz)

### 5. Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: +420 257 221 142,

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)