**Máte připomínku nebo nejste spokojeni se službou? Dejte nám vědět!**

Pokud nejste spokojeni s tím, jak je vám nebo vašemu dítěti poskytována odlehčovací služba (např. co se týká způsobu, průběhu nebo kvality), máte právo si stěžovat.

**Kdo může podat stížnost:**

* dítě, kterému byla nebo je poskytována služba,
* zákonný zástupce dítěte nebo osoba, která o něj pečuje,
* blízká osoba (např. rodinný příslušník), pokud dítě nebo pečující osoba nemůže stížnost podat sama,
* zmocněná osoba (je potřeba písemná plná moc),
* člen domácnosti zákonného zástupce nebo pečující osoby (např. sourozenec, partner, rodič),
* zaměstnanec Dětského centra Domeček.

**Jak a kam stížnost podat:**

**Písemně**

* Poštou: Jedličkova 1025/5, 700 30 Ostrava – Zábřeh
* E-mailem: [info@ddpd3.cz](mailto:info@ddpd3.cz)
* Datovou schránkou: **je9vx65**
* Do schránky na stížnosti v budově – jedna je v hale v přízemí, druhá v 1. patře.

**Ústně**

* Osobně v sídle služby (adresa výše)
* Během kontaktu s pracovníkem (např. při návštěvě doma)
* Telefonicky na čísle **595 705 321**

Z ústní nebo telefonické stížnosti pracovník sepíše záznam, který si můžete přečíst a potvrdit svým podpisem. Na přání dostanete i kopii.

**Anonymní stížnost**

Pokud nechcete uvádět své jméno a adresu, můžete podat **anonymní stížnost**. V takovém případě vás ale **nebudeme moci informovat o výsledku**, ten bude vyvěšen na nástěnce služby po dobu 1 měsíce.

**Co se děje po podání stížnosti:**

* Každá stížnost je zaevidována a předána ředitelce.
* Ta ji prošetří, případně si vyžádá další informace.
* Vyřízení trvá obvykle **do 30 dnů**, ve složitějších případech může být lhůta prodloužena.
* Po vyřízení dostanete **písemnou zprávu**, pokud jste uvedli své údaje.
* Stížnost je řešena **objektivně a bez vlivu na poskytování služby**.

**Stížnost na ředitelku**

Pokud směřuje stížnost přímo na ředitelku, předáváme ji zřizovateli – **Statutárnímu městu Ostrava** (Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava)

**Když nesouhlasíte s vyřízením stížnosti:**

Pokud nejste spokojeni s tím, jak byla vaše stížnost vyřízena, můžete se do 60 dnů obrátit na:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**  
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
Telefon: 950 191 111  
Datová schránka: **sc9aavg**

MPSV vaši žádost prověří a písemně vás o výsledku informuje. Pokud najde chybu, může nařídit její nápravu.

**Důležité na závěr:**

Podáním stížnosti **nevznikají žádné problémy** – je to vaše právo a příležitost pomoci nám zlepšit službu.