

# Pravidla pro vyřizování stížnosti

## Jak stížnost podat?

- Ústně všem pracovníkům Domova Harmonie
- Písemně s podpisem
- Písemně anonymně
- Telefonicky
- Emailem

## Kam s písemnou stížností?

- Osobně do rukou vedoucí nebo ředitele

Vedoucí Domova Harmonie: Ing. Bc. Iveta Cigánková,  
Ohrada 1864, 755 01 Vsetín, tel. 571 437 846, 603 557 097

Ředitel Diakonie ČCE – středisko Vsetín: Ing. Dan  
Žárský, Strmá 34, 755 01 Vsetín, tel. 571 420 617

- Do 3 schránek na podněty a stížnosti - na všech patrech Domova Harmonie u vchodu do výtahu.
- Poštou na adresu: Domov Harmonie, Ohrada 1864, 755 01 Vsetín nebo Diakonie ČCE – středisko Vsetín, Strmá 34, 755 01 Vsetín
- Elektronicky (e-mailem) na adresu: [cigankova@diakonievsetin.cz](mailto:cigankova@diakonievsetin.cz)

## Kdo ji vyřizuje?

- Vedoucí Domova Harmonie
- Ředitel (pokud se stížnost týká vedoucí nebo když stížnost sám převzal).

## Za jak dlouho bude vyřízena?

- Do 28 kalendářních dní, i s písemným sdělením stěžovateli.
- Do 60 kalendářních dní vyřízení jakéhokoliv odvolání v rámci Diakonie ČCE a jeho písemného sdělení.

## Odvolání – postupně

- K řediteli: Diakonie ČCE – středisko Vsetín, Ing. Dan Žárský, Strmá 34, 755 01 Vsetín
- K Dozorčí radě vsetínského střediska Diakonie: Předseda Dozorčí rady Diakonie ČCE pan Bronislav Czudek, Dolní sbor ČCE, Palackého 153, 755 01 Vsetín
- Na pražské ústředí Diakonie ČCE: Předseda Dozorčí rady Diakonie ČCE, Belgická 22, 120 00 Praha 2

## Stále ještě nejste spokojeni?

Můžete si stěžovat mimo Diakonii ČCE

- Městský úřad Vsetín, sociální odbor, Svárov 1080, 755 01 Vsetín
- Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, Třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

- Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

## **Potřebujete radu pro vyřízení stížnosti?**

- Občanská poradna, Jiráskova 419, 755 01 Vsetín, 774 262 243

Rada je bezplatná, důvěrná, anonymní, profesionální a rychlá.

## **Zásady**

- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce a udělit mu k podání stížnosti plnou moc nebo má právo požádat o tlumočníka.
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb, tj. Diakonie ČCE střediska Vsetín a jejich pracovníků.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

*Aktualizováno: 6. 10. 2022*