**POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Co je stížnost?**

* Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny.
* Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje.
* Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality.
* Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

**Kdo si může stěžovat?**

* Stěžovat si může současný i bývalý uživatel služby, jeho opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si uživatel nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav, a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování uživatele podle občanského zákoníku.
* Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

**Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?**

* Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky nebo telefonicky, a to každému zaměstnanci Domovinky Třebíč.
* Základní kontakty pro podání stížnosti:
	+ **koordinátorka Domovinky Třebíč**: Mgr. Anna Strnadová
		- adresa: Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč
		- tel.: 736 529 304, e-mail: domovinka@trebic.charita.cz
	+ **vedoucí Domovinky Třebíč**: Mgr. Tomáš Barák
		- adresa: Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč
		- tel.: 776 252 615, e-mail: tomas.barak@trebic.charita.cz
	+ **ředitelka Oblastní charity Třebíč:** Bc. Eva Hanáková
		- adresa: L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč
		- tel.: 733 670 166, e-mail: eva.hanakova@trebic.charita.cz
* Stížnost je možné vložit do schránky s nápisem „Stížnosti a připomínky“ u vstupu do Domovinky, případně ji poslat poštou či vhodit do poštovní schránky Domovinky. Tímto způsobem lze podat stížnost i anonymně.

**Co následuje po podání stížnosti?**

* Stížnost je vždy písemně evidována, a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem.
* Stěžovatel dostane informaci, že:
	+ stížnost je zaevidována
	+ kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky
	+ v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly
	+ nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena

**Co když nechci svou stížnost podat osobně?**

* Pokud jste současným nebo bývalým uživatelem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat ten, komu jste udělil/a plnou moc.

**Co dělat, když nechci svou stížnost podepsat?**

* Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval uživatelem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou.
* Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce u schránky s nápisem „Stížnosti a připomínky“ u vstupu do Domovinky.

**Kam se mohu obrátit, když budu nespokojený/á s vyřízením své stížnosti?**

* Když nebudete spokojený/á s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti, můžete se písemně obrátit na tyto kontakty:
	+ **ředitelka Oblastní charity Třebíč**: Bc. Eva Hanáková
		- adresa: L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč
		- e-mail: eva.hanakova@trebic.charita.cz
	+ **ředitel Diecézní charity Brno**: Ing. Pavel Kolmačka
		- adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
		- e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
	+ **zřizovatel Biskupství brněnské**: otec biskup Mons. Pavel Konzbul
		- adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
		- e-mail: brno@biskupstvi.cz
	+ **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
		- adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
		- e-mail: posta@mpsv.cz