**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ**

**A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Stěžovatel má právo vyjádřit svůj nesouhlas, výhradu či výtku ke službám, k provozu a k životu v našem domově formou stížnosti.

Přijímány nejsou stížnosti, které nesouvisí s naším zařízením.

V případech, kdy nepůjde o stížnost, ale o podnět, připomínku či sdělení, nebude toto jako stížnost přijímáno s výjimkou výslovného přání podávající osoby. Podněty, připomínky a sdělení je možné napsat a vhodit do Schránky důvěry, která je rovněž určena pro písemně podané stížnosti, nebo je sdělit kterémukoli zaměstnanci Domova se zvláštním režimem Buchlovice. Ten je povinen je předat vedoucí domova. Podněty, připomínky a sdělení se řeší na poradách s vedoucí domova.

**Způsoby, formy a postupy podání stížností**

**Písemně:**

Do schránky s nápisem**Schránka důvěry** umístěné u vstupních dveří domova, ve vestibulu domova a před jídelnou.Stížnosti podané do Schránky důvěry pravidelně a za přítomnosti dalšího svědka vybírá sociální pracovnice 1x týdně.

**Na adresu**:

Domov se zvláštním režimem Buchlovice

U Domova 470

687 08 Buchlovice

e-mail: ludmila.hajkova@ssluh.cz

**Ústně:**

Vedoucí domova, vedoucí sestře, sociální pracovnici, nebo kterémukoliv zaměstnanci našeho domova.

U sociální pracovnice je možné podávat stížnosti každý pracovní den od 8.00 – 15.00 hod., u ostatních výše uvedených pracovníků příležitostně. Všichni příjemci stížností jsou povinni přijmout jakoukoliv stížnost. Pouze v případech, kdy je stížnost směřována na ně samotné, odkáže stěžovatele přímo na vedoucí domova.

Pokud je stížnost podána stěžovatelem ústně, příjemce stížnost sepíše, stěžujícímu záznam přečte, nechá stěžovatelem podepsat a předá vyřizovateli stížností. Stěžovatel, který chce zůstat v anonymitě, má možnost podpis odmítnout.

**Telefonicky:**

Na čísle: 572 435 523, 603 340 272

**Anonymní stížnost:**

Anonymní stížnost je možno dát do schránky důvěry. Pověřený pracovník jí prošetří, případně jí předá odpovědné osobě. Odpověď na anonymní stížnost je vedena v evidenci stížností. Slouží pouze jako zdroj informací, na jehož základě může být zlepšena kvalita sociální služby, řeší se v pracovním týmu.

**Vyřizování stížností**

Stížnost může podat klient našeho domova, jeho zástupce, jiná zmocněná osoba nebo osoba blízká, pokud toho klient není sám schopný, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Domov se zvláštním režimem je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen písemně informovat stěžovatele.

V případě, že nebude dosaženo přijatelného závěru, má stěžovatel možnost obrátit se přímo na poskytovatele nebo zřizovatele, kterými jsou:

1. **Sociální služby Uherské Hradiště, Štěpnická 1139, 686 06 Uherské Hradiště**

Ředitelka: Ing. Marie Fremlová, tel: 572 414 568

marie.fremlova@ssluh.cz

1. **Zlínský kraj, Tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín**

Odbor sociálních věcí, tel: 577 043 111

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti, může stěžovatel žádat o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí, a to ve lhůtě do 60 dnů ode dne, kdy Vám bylo vyřízení stížnosti doručeno, nebo ode dne, kdy uplynula lhůta pro vyřízení stížnosti.

**Dále je možné využít kontakty:**

1. **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno**

tel.: 542 542 111, podatelna@ochrance.cz

1. **Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 118 00 Praha 5**

 tel.:257 221 142