

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

INFORMACE PRO KLIENTY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ JAROŠOV O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST

Vážený kliente,

v našem zařízení si vážíme každého podnětu, který nám pomáhá zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb. Máte plné právo vyjádřit nespokojenost se službou či s chováním pracovníků prostřednictvím stížnosti.

Kdo může podat stížnost?

- Klient sociální služby,
- Zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce,
- Osoba blízká, pokud uživatel nemůže podat stížnost,
- Zmocněnec,
- Člen domácnosti, pokud zastupuje klienta dle občanského zákoníku,
- Zaměstnanec zařízení

Jak lze stížnost podat?

- Písemně (osobně, poštou, e-mailem),
- Ústně zaměstnanci nebo vedení zařízení,
- Prostřednictvím schránky důvěry/ schránky stížnosti
- Anonymně

Jak bude stížnost vyřízena?

- Stížnost bude řádně prošetřena,
- Do 30 dnů obdržíte odpověď (v odůvodněných případech do 60 dnů)
- O výsledku budete informováni dle Vámi zvoleného způsobu

Bezpečnost a důvěra:

- Podání stížnosti **Vám nemůže způsobit žádnou újmu**,
- Pokud potřebujete pomoc, pracovník Vám stížnost pomůže sepsat,
- Stížnosti jsou řešeny **důstojně, nestranně a důvěrně**.

Nejste-li spokojeni s vyřízením:

- Můžete se do 60 dnů od obdržení vyrozumění na Ministerstvo práce a sociálních věcí se žádostí o přezkum způsobu vyřízení stížnosti.

Děkujeme, že nám pomáháte službu zlepšovat.



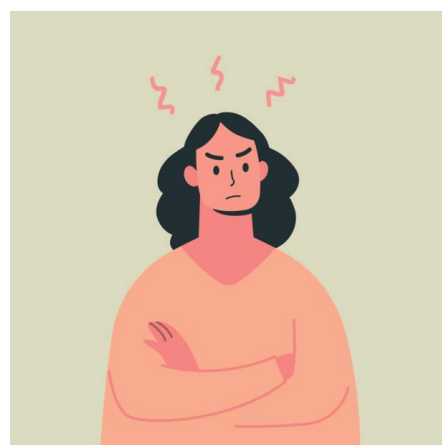
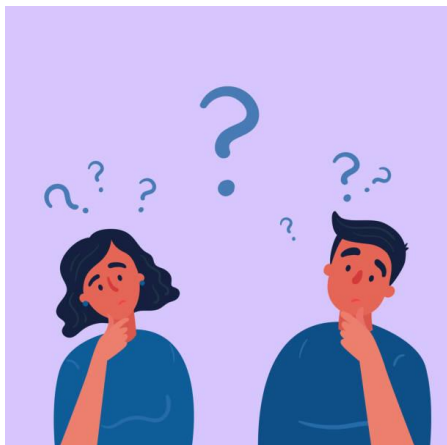
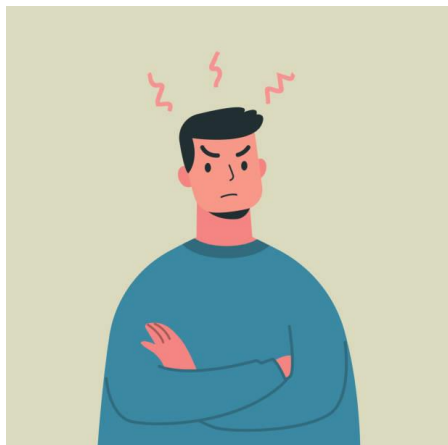
STÍŽNOST

Mám právo si stěžovat.

Mám právo si stěžovat na věci, které se týkají mého života v chráněném bydlení.

Můžu si stěžovat, pokud nejsem spokojený se sociální službou.

Můžu také podávat podněty, návrhy, připomínky a pochvaly.



JAK MŮŽU PODAT STÍŽNOST, PŘIPOMÍNKU NEBO POCHVALU?



Stížnost můžu **napsat** a hodit do schránky. **Schránka na stížnosti**, která je umístěna na společné chodbě klientů vedle dveří vedoucích na dvůr domu. Dále jako schránka stížností slouží poštovní schránka kanceláře Chráněného bydlení Jarošov, která je přístupná všem klientům a je umístěna vedle schodiště u vstupních schodů do domu.





S napsáním stížnosti mi může někdo pomoci, třeba pracovník, opatrovník nebo kamarád - můžu k tomu někoho zmocnit.




Moje stížnost
bude platit, i když
se na ni
nepodepíšu.
Stížnosti bez
podpisu se říká
anonymní stížnost.







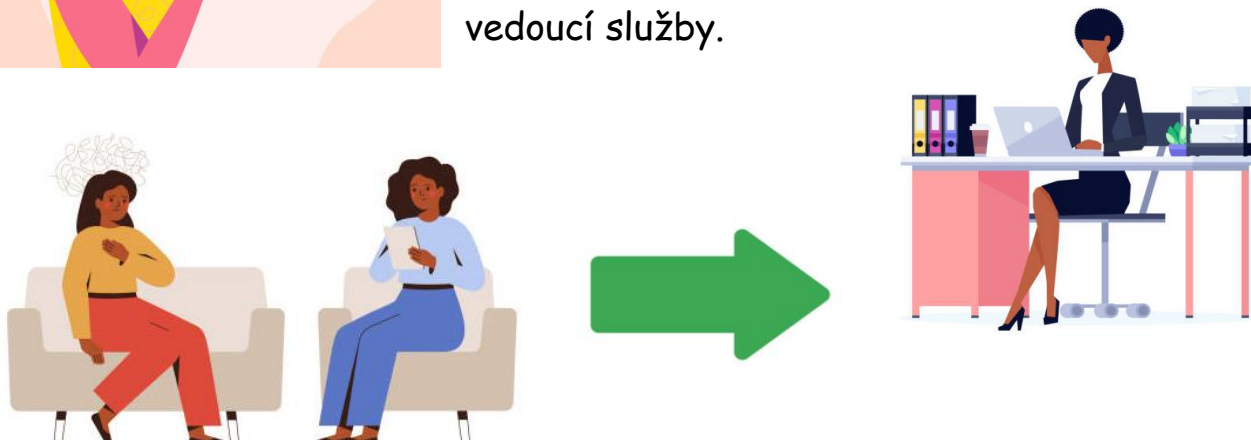


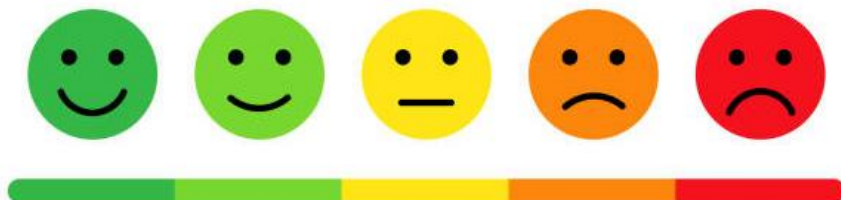




Stížnost můžu **podat ústně** každému pracovníkovi v chráněném bydlení Jarošov.

Pracovník za mě stížnost sepíše, přečte mi ji a předá stížnost sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí služby.





Stížnost můžu **poslat**
e-mailem na adresu
vedoucí Chráněného
bydlení Jarošov
lucia.chovanova@ssluh.cz



Také si můžu
stěžovat
po telefonu.
Telefonní číslo
na vedoucí Mgr.
Lucii Chovanovou
na telefonu
733 623 289



Stížnost můžu poslat
vedoucí nebo
sociálnímu pracovníkovi
v **dopise poštou**
na adresu chráněného
bydlení. Adresa:
U Cihelny 259, 686 01
Uherské Hradiště -
Jarošov.



CO SE BUDE DÁL S MOJÍ STÍŽNOSTÍ?

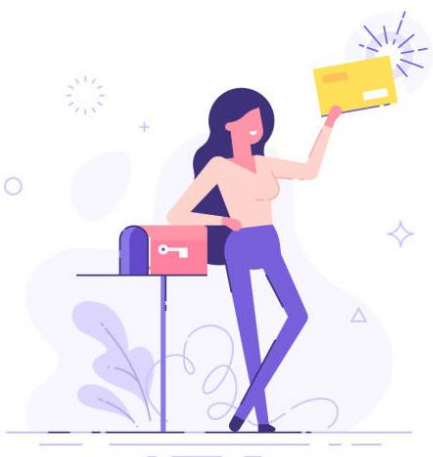
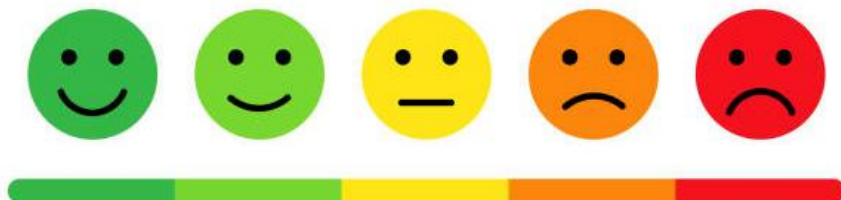


V chráněném bydlení se bude řešit **každá podaná stížnost**.

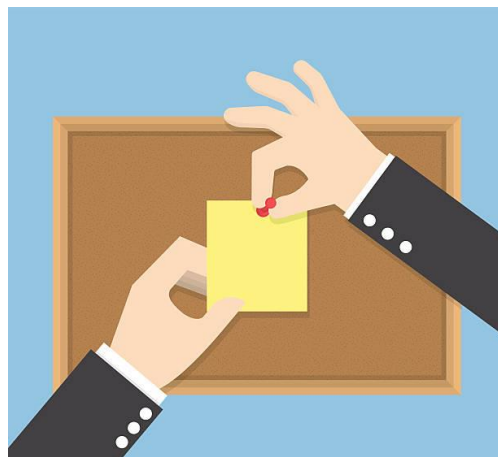
Moje stížnost musí být **vyřešeny do 30 dní**.

Na podepsanou stížnost dostanu odpověď. Řešení stížnosti mi vysvětlí sociální pracovníce.

Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšená na informační nástěnce na chodbě vedle vstupních dveří.

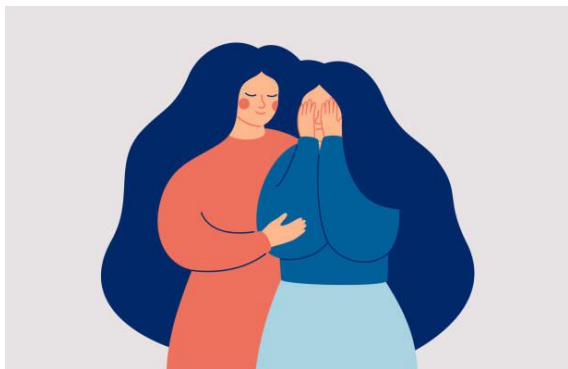


Odpověď na **podepsanou**
stížnost



Odpověď na **nepodepsanou**
stížnost

CO KDYŽ NEBUDU SPOKOJEN/Á S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI?



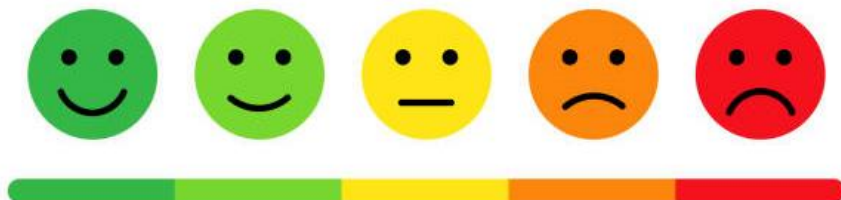
Pokud nebudu spokojen/a s vyřešením
stížnosti, můžu si stěžovat jinde:

➤ Ředitelství  SOCIÁLNÍ SLUŽBY
U h e r s k é H r a d i š t ě

Sociální služby Uherské Hradiště p. o.,
Štěpnická 1139, 686 01 Uherské Hradiště

Telefon  572 414 528 / 734 286 931





➤ **Zřizovatel** **Zlíns**
Kraj bez hranic **kraj**

Zlínský Kraj, Tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

Telefon 

➤ **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

➤ **Český helsinský výbor**

Jelení 5, 118 00 Praha

➤ **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčí 1/376, 128 01 Praha 2

tel. 950 191 111

posta@mpsv.cz