

Podněty a stížnosti Chráněné bydlení – Staré Město

Máte právo (nebo Vaše blízká osoba) podat podnět nebo stížnost v případě, že budete nespokojeni s kvalitou služby, způsobem poskytování služby, s jednáním konkrétního pracovníka Chráněného bydlení – Staré Město (dále jen CHB) atp. Šetřením a vyřizováním stížností je oprávněn pracovník CHB, kterého pověří vedoucí CHB.

Řídíme se zásadou, že stížnost nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Stížnost můžete podat:

- **ústně, telefonicky** – u sociální pracovnice (nebo u vedoucí CHB)
- **písemně** – osobním předáním přímo sociální pracovnici (nebo vedoucí CHB)
- nebo **anonymně vhodit** do schránky označené „SCHRÁNKA STÍŽNOSTÍ“, která je umístěna v CHB ve vstupní chodbě u hlavních dveří jednotlivých domů, schránku pravidelně jednou týdně vybírá sociální pracovnice se svědkem



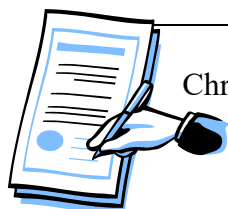
Sociální pracovnice stížnost zapíše do Knihy stížností.



Sejde se komise pro vyřizování stížností a stížnost projedná.

Stížnost bude písemně vyřízena **do 30 dní**.

Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce u vchodu do CHB a bude projednáno na schůzi klientů.



Komunitní služby pro osoby se zdravotním postižením
Chráněné bydlení – Staré Město, Velehradská 2196, 2197, 686 03 Staré Město,
tel.: 733 623 289, e-mail: lucia.chovanova@ssluh.cz



Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete dále obrátit na:

Chráněné bydlení – Staré Město Velehradská 2196, 2197 686 03 Staré Město vedoucí: Mgr. Lucia Chovanová Tel.: 733 623 289 lucia.chovanova@ssluh.cz	Sociální služby Uh. Hradiště, p. o. Štěpnická 1139 686 06 Uh. Hradiště ředitelka: Ing. Marie Fremlová Tel.: 731 126 525 marie.fremlova@ssluh.cz
Zlínský kraj třída Tomáše Bati 21 761 90 Zlín Tel.: 577 043 111 podatelna@kr-zlinsky.cz	Kancelář Veřejného ochrance práv Údolní 39 602 00 Brno Tel.: 542 542 888 podatelna@ochrance.cz

Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek se řídí Směrnicí č. 5/2014 pro *Přijímání, evidování, vyřizování a předávání stížností*.