**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

**Každý klient Psychocentra Domeček Hodonín o.p.s.** má právo podat stížnost, aniž by byl podáním stížnosti jakkoliv ohrožen. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost nejen klient, ale i další osoby:

* opatrovník nebo podpůrce klienta, kterému je či byla služba poskytována
* osoba blízká či rodinný příslušník klienta, nemůže-li stížnost podat klient samotný, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
* osoba zmocněná klientem – zástupce klienta,
* člen domácnosti oprávněný k zastupování klienta , kterému je či byla služba poskytována,
* pracovník Psychocentra Domeček Hodonín, o.p.s..

Stížnost je možno podat stěžovatelem ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**Stížnost je možno podat následujícími způsoby:**

* **písemně**
* **k rukám ředitelky společnosti:** Mgr. Kubinová Veronika

**telefon:** 737 728 259

**e-mailovou poštou** k rukám ředitelky: [kubinova@psychocentrumdomecek.cz](mailto:kubinova@psychocentrumdomecek.cz)

* **do datové schránky:** ecq77wj
* **k rukám kteréhokoliv pracovníka** společnosti, který je povinen zajistit její předání pracovnici pověřené evidencí stížností tj. ředitelce společnosti
* **poštou na adresu sídla společnosti:**

**Psychocentrum Domeček Hodonín o.p.s.**Skácelova 2711/2, 695 01 Hodonín

* **do uzamčené schránky stížností,** připomínek a podnětů, která je umístěna **při vstupu do Psychocentra** Domeček Hodonín, o.p.s..
* **ústně** – v tomto případě má povinnost pracovník stížnost písemně zapsat na tiskopis „Záznam stížnosti“ a klient potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu. Ústně je stížnost možno podat **přímo ředitelce** společnosti, **vedoucí sociální služby** nebo **kterémukoliv pracovníkovi**, kterého si klient sám zvolil.
* Klient má možnost svobodně **zmocnit jakoukoliv osobu**, aby za něj stížnost podala a **zastupovala** jej při jejím vyřizování.
* Pro podání stížnosti si může stěžovatel vybrat z výše uvedených způsobů ten, který mu nejvíce vyhovuje nebo se může rozhodnout pro písemné **anonymní podání stížnosti.**

**Evidence a vyřízení stížnosti:**

* Všechny stížnosti jsou **zaevidovány** ředitelkou společnosti. Ta zajistí jejich prověření a vyřízení (určí pracovníka, který stížnost prošetří). Schránku **stížností,** připomínek a podnětůje povinnavybírat sociální pracovnice **1 týdně** za přítomnosti svědka.
* Stížnost musí být pověřeným pracovníkem prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, **nejdéle do 30 kalendářních dnů** ode dne doručení stížnosti (o prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován). O jednáních a průběhu prošetřování stížnosti je sepsán **zápis**.
* Stěžovatel musí být o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn **písemně**. **U anonymní stížnosti** je **odpověď zveřejněna 1 měsíc na informační tabuli u vchodu budovy.**
* Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, **může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení písemného vyrozumění o vyřízení stížnosti** nebo od uplynutí stanovené lhůty **požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti**; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Adresa ministerstva:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí:**

Odbor sociálních služeb,

Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01

tel.: 950 191 111

* Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti **prověří do 60 dnů** ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena (pokud bylo třeba si žádat vyjádření orgánů či osob) a písemně vyrozumí stěžovatele a Psychocentrum o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
* Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti **oprávněná**, uloží ministerstvo Psychocentrum povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Psychocentrum **má povinnost** nevyhovující stav ve stanovené lhůtě odstranit.
* V případě nespokojenosti se službami si může stěžovatel také **podat stížnost** u dalšího nadřízeného orgánu nebo u instituce sledující dodržování lidských práv:

**Správní rada společnosti nebo Psychocentrum Domeček Hodonín o.p.s.**

**Dozorčí rada společnosti:** Skácelova 2711/2

695 01 Hodonín

**Krajský úřad Jihomoravského kraje:** Vedoucí odboru sociálních věcí

Žerotínovo náměstí 449/3

601 82 Brno, tel.: 541 651 131

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

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Všichni klienti mají možnost kdykoliv vznést ke kvalitě a způsobu poskytování služeb také **připomínku či podnět**. Připomínky / podněty mohou sdělovat pracovníkům služby v rámci společných setkání zejména při skupinových aktivitách či při individuálních setkáním např. se svými klíčovými pracovníky.

**Zaměstnanec pověřený evidencí stížností:**

**Mgr. Veronika Kubínová – ředitelka společnosti**