*příloha Standardu č. 14a/1*

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Každý zájemce o službu, klient (dospělý i nezletilý), rodinný příslušník a další osoby, např. odborníci z jiných institucí (dále jen „klient“) mají možnost stěžovat si na:

* + - kvalitu poskytovaných služeb;
		- způsob poskytování služeb;
		- neprofesionální jednání doprovázející pracovnice

Stížnost může podat buď osobně, nebo si může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude na základě plné moci při vyřizování stížnosti zastupovat.

**Co je stížnost, připomínka, návrh, podnět**

* **Stížnost -** je vyjádřená nespokojenost či nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo jednáním pracovníka při poskytování služby, kterou klient označí jako stížnost,
* **Připomínka** - jedná se o podání, jehož podstatou je upozornění na nedostatky, které se přímo netýkají individuálních zájmů osoby, která připomínku podává,
* **Návrh** - jedná se o podání, které obsahuje určitou nabídku nebo je podnětem na zlepšení služby (klient navrhuje konkrétní řešení)
* **Podnět** - jedná se o podání, které obsahuje informace na zlepšení určité činnosti, postupů nebo určitého stavu věci (klient nenavrhuje konkrétní řešení).

**Postup při podávání a vyřizování stížností**

## Stížnost může být podána ústní nebo písemnou formou:

* **Ústní forma**: klient se obrátí přímo na doprovázející pracovnici, která s ním jeho stížnost sepíše;
* **Písemná forma**: klient se může vyjádřit na **Formuláři pro podání stížnosti**, který je k dispozici na www stránkách, příp. dopisem. V obou případech může svou stížnost poslat na uvedenou adresu poskytovatele:

PhDr. Michaela Šístková

Pamětice 85

679 61 Letovice

nebo ji předat osobně doprovázející pracovnici příp. ji může vložit do poštovní schránky na adrese Pamětice 85.

Svoji stížnost může klient zaslat také na Krajský úřad JMK, na uvedenou adresu:

Mgr. Michal Juryšek

odbor sociálních věcí

oddělení SPO a rodinné politiky

sociální pracovník - kontrolor standardů kvality SPO

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Žerotínovo nám. 3, 601 82 Brno

telefon: 54165 1174

e-mail: jurysek.michal@jmk.cz

* + 1. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně.
		2. **Stěžovat si lze jmenovitě či anonymně.** Pokud klient udá své jméno a adresu, bude mu odpověď ohledně vyřízení stížnosti doručena na uvedenou adresu. Pokud klient zvolí anonymní způsob podání stížnosti, může svou stížnost označit přezdívkou, příp. značkou, pod kterou bude odpověď vyvěšena na nástěnce v prostorách poskytování sociálně-právní ochrany fyzickou osobou.

## Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. Odpověď je vypracována vždy písemně.

## Proti vyřízení stížnosti je možné se odvolat ve lhůtě 15 dnů.

## Všechny podané stížnosti jsou evidovány. Je k nim přistupováno zodpovědně a jsou vnímány jako podněty ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.

## Osoby zodpovědné za přijímání stížností:

## Fyzická osoba s pověřením pro doprovázení osob pečujících

PhDr. Michaela Šístková, kontakt: 733 492 805, michaelasistkova@email.cz

Adresa: Pamětice 85, 679 61 Letovice

**pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek, NÁVRHŮ A PODNĚTŮ**

* Při využívání služeb fyzické osoby s pověřením pro doprovázení osob pečujících má každý klient možnost podávat připomínky, návrhy a podněty (dále „podání“)
* Podání přijímá pověřená osoba.
* Podání jsou evidována, jsou řešena bezodkladně.
* K evidovaným jednotlivým podáním je připojen stručný popis, jak s ním bylo naloženo.

Klient má právo na požádání získat informace o tom, jak s jeho podáním bylo naloženo. Pravomoc sdělit mu tuto informaci má doprovázející pracovnice.