**Pravidla vyřizování stížností – Domov Simeon – odlehčovací služba**

O možnosti a způsobu podání stížnosti a postupu při jejím vyřizování je uživatel služby informován při zahájení poskytování služby. Dále je klientovi tato informace předávána i v průběhu pobytu a při hodnocení IP

Právo podat stížnost na způsob nebo kvalitu poskytované služby má každý uživatel služby nebo jím zvolený zástupce.

* **Stížnost lze podat** ústně (přímým rozhovorem, telefonicky), písemně (dopis, e-mail) nebo anonymně - bez udání jména stěžovatele (nebo pokud je nečitelný podpis

Pro písemné připomínky a stížnosti má možnost podavatel využít schránku pro názory, připomínky, pochvaly a stížnosti, která je umístěná na přístupném místě v jídelně Domova Simeon. Schránka je výrazně označena. Schránku kontroluje sociální pracovnice za přítomnosti dalšího pracovníka jedenkrát týdně, zpravidla v pondělí.

* Všechny formy stížností jsou vždy evidovány, bez ohledu na jejich formu.
* Písemné stížnosti jsou označeny evidenčním číslem a uvedeny v Knize stížností s očíslovanými stránkami.
* U ostatních forem stížnosti provede její příjemce záznam do Knihy stížností.
* Záznam podepíší všichni přítomní při jejím podání.
* Stížnost je do dokumentu zaznamenána s konkrétními výroky stěžovatele.
* U osob s poruchou  komunikace je popsán způsob ověření správnosti smyslu podané stížnosti.

Sociální pracovnice předá písemné stížnosti koordinátoru zařízení vždy po kontrole schránky. Koordinátor zařízení denně kontroluje knihu stížností. Lhůta na vyřízení došlých stížností je třicet kalendářních dnů ode dne podání. Není-li dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti, informuje koordinátora Domova Simeon písemně podavatele stížnosti o důvodu prodlení. Stížnost na zaměstnance řeší vždy jeho přímý nadřízený. Ostatní stížnosti řeší koordinátor zařízení. Na stížnost je vždy písemně odpovězeno. Pokud není znám kontakt na stěžovatele, je řešení stížnosti zveřejněno na informační nástěnce Domova Simeon, a to po dobu 14 dnů.

* V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na nadřízený orgán či nezávislý orgán:

**SKP-CENTRUM, o.p.s.** **Krajský úřad Pardubického kraje**

Ředitelství Odbor sociálních věcí

Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

Tel.: 464 629 618 **Tel.: 466 026 111**

E-mail: [info@skp-centrum.cz](mailto:info@skp-centrum.cz) E-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

**Veřejný ochránce práv Český helsinský výbor**

Údolní 39, 602 00 Brno Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel.: 542 542 888 Tel.: 220 515 188

E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) E-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)