**INFORMACE PRO KLIENTY POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY 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 zákoníků,
* 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:**

* Podaní 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 věci se žádostí o přezkum způsobu vyřízení stížnosti.

**Děkujeme, že nám pomáháte službu zlepšovat.**