**PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘÁNÍ A PODNĚTŮ**

Chceme, abychom poskytovali dobré a kvalitní služby, se kterými budou naši uživatelé spokojeni. Proto má každý uživatel, jeho rodinný příslušník, pečující osoba nebo i kdokoli jiný, možnost vyjádřit svoji nespokojenost, reagovat na nějaký nedostatek, nesprávné jednání, nečinnost pracovníků, nebo se může podělit o svoji spokojenost či vyjádřit pochvalu.

Podání stížnosti, přání nebo podnětu chápeme jako nástroj pro zkvalitňování služby, kterou poskytujeme. Z podání stížnosti neplynou žádné sankce nebo negativní jednání ze strany pracovníků.

Stížnost i přání je možné sdělit anonymně nebo pod jménem.

**V případě, že máte** **stížnost, přání nebo podnět,** které chcete sdělit, máte možnost zapsat je

* **do Knihy přání a stížností,** která je k dispozici na sekretariátu
* **vhodit do schránky**, která se nachází u zadního vchodu do budovy
* **poslat ji poštou** na adresu Oblastní charita Rajhrad, Jiráskova 47, 664 61 Rajhrad
* **zaslat na email** rajhrad@rajhrad.charita.cz
* **zaslat do datové schránky**

Pokud budete potřebovat, aby Vám se zapsáním stížnosti někdo pomohl, nebojte se požádat pracovníka, který za Vaší přítomnosti do Knihy přání a stížností připomínku zapíše.

Pokud si žádáte na stížnost, přání nebo podnět písemnou odpověď, je nutné uvést, na jako adresu, případně komu má být odpověď doručena. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena po dobu 30 dní na nástěnce v prostorách chodby DLBsH.

Na stížnosti, přání a podněty, na které je žádána písemná odpověď, reaguje vedoucí služby v nejbližší možné lhůtě, maximálně však do 30 dnů od jejího podání.

Jestliže nebudete s odpovědí nebo nápravou spokojen/a, můžete se odvolat nebo se domáhat svých práv u těchto osob a institucí:

**Ředitel Oblastní charity Rajhrad**

**Mgr. Zdeněk Strašák**

**Jiráskova 47, 664 61 Rajhrad**

**Tel. 534 001 251, 737 234 099**

* *Proti vyřízení stížnosti vedoucí sociálních služeb*

**Ředitel Diecézní charity Brno**

**Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA**

**Tř. Kpt. Jaroše 9, P.O.BOX 635, 661 35 Brno**

* *Proti vyřízení stížnosti ředitele Oblastní charity Rajhrad*

**Krajský úřad Jihomoravského kraje, Odbor sociálních věcí**

**Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno**

 **MPSV ČR**

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

 **Tel.: 221 921 111 Fax: 224 918 391 E-mail:** **posta@mpsv.cz**

 **Útvar příslušný k příjmu stížností, podnětů a oznámení občanů na MPSV:**

 **• úsek sociálních služeb: sekretariát odboru sociálních služeb,**

 **Tel. : 221 922 396 nebo 221 922 28**

**Veřejný ochránce práv (ombudsman)**

 **Kancelář veřejného ochránce práv**

 **Údolní 39**

 **602 00 Brno**

 **Český helsinský výbor (nevládní nezisková organizace pro lidská práva)**

 **Štefánikova 21**

 **150 00 Praha**