**Pravidla pro podávání podnětů, připomínek, stížností pro klienty**

1. **Podnět, připomínku, stížnost může podat**

* **Klient služby**
* **Osoba jednající v zájmu klienta** (rodinný příslušník, osoba blízká, kamarád/ka)
* **Veřejnost nebo jiné osoby**

1. **Podnět, připomínka, stížnost může být podána:**

* **Písemně** vyplněním formuláře a vložením do Schránky pro podávání podnětů, připomínek, stížností, která je umístěná v přízemí Domova u vstupních dveří, na jednotlivých patrech Domova či do Mobilní schránky pro podávání podnětů, připomínek, stížností
* **Ústně** předáním pracovníkovi Domova, který zapíše do Formuláře pro podání podnětu, připomínky, stížnosti potřebné náležitosti
* **Elektronicky** na e-mail [chdfrantisek@seznam.cz](mailto:chdfrantisek@seznam.cz)
* **Anonymně** všemi výše uvedenými způsoby
* **Do Mobilní schránky**, která je předávaná postupně na pokoje imobilních klientů

1. **Podnět, připomínku, stížnost bude vyřizovat:**

V případě, že je podnět, připomínka, stížnost podaná:

* na pracovníka Domova, prošetřuje tuto situaci jeho přímý nadřízený dle Organizační struktury.
* na kvalitu a způsob poskytování služby v oblasti stravování, úklid, péče o prádlo, technické závady, prošetřuje danou situaci vedoucí Domova.

Pracovník Domova, který je pověřený prošetřením situace, vždy jedná se všemi osobami, kterých se situace týká.

1. **Lhůta pro vyřízení podnětu, připomínky, stížnosti:**

* Stanovená lhůta je **28 dní**, v případě, že z důvodu složitosti prošetřování či jiného vážného důvodu bude lhůta prodloužená, bude podavatel o této skutečnosti písemně informován vedoucí Domova

1. **Způsob informování o výsledku řešení podnětu, připomínky, stížnosti:**

* Písemně
* V případě anonymního podání vyvěšením na nástěnce

1. **V případě, že osoba podávající podnět, připomínku, stížnost není spokojená s jejím vyřízením, má právo se obrátit:**

* **na nadřízený orgán:**
* **Předseda Rady Charity Bohumín**

**Mgr. Aleš Ligocký**

**Adresa:** V Chalupkách 334, 735 81 Bohumín

**Tel:** 596 013 606

**e-mail:** [aligocky@doo.cz](mailto:aligocky@doo.cz)

* **Ředitel Diecézní charity ostravsko - opavské**

**Mgr. And Mgr. Lukáš Curylo**

**Adresa:** Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava

**Tel:** 596 127 262

**e-mail:** [lukas.curylo@caritas.cz](mailto:lukas.curylo@caritas.cz)

* **na nezávislý orgán:**
* **Kancelář ombudsmana**

**Adresa:** Údolní 39, 602 00 Brno

**Tel:** 542 542 888

**e-mail:** [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

* **Český helsinský výbor**

**Adresa:** Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

**Tel:** 257 221 142

**e-mail:** <info@helcom.cz>

**Osoba, která podá podnět, připomínku, stížnost nebude ze strany Domova žádným způsobem ohrožena či znevýhodněna.**