****

**Diecézní charita Brno, Oblastní charita Hodonín**

**DOMOV PRO MATKY S DĚTMI HODONÍN, tř. Dukelských hrdinů 1715/57, 695 01 Hodonín**

**tel.: 518 321 497, e-mail: dmt@hodonin.charita.cz**

|  |
| --- |
| **INFORMACE PRO ZÁJEMCE A KLIENTY** **Podávání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu poskytované služby** |
| **Co je to stížnost?** | Stížnost na poskytovaní sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Lze ji podat písemně, ústně, elektronicky a také anonymně, a to až do 1 roku od události, ke které stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění klienta. |
| **Kdo si může stěžovat?** | Současný i bývalý klient, zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat pro svůj zdravotní stav sám, člen domácnosti, který je oprávněný zastupovat klienta, zaměstnanec služby. |
| **Komu mohu svoji stížnost sdělit?** | Každému pracovníkovi služby, vedoucímu služby nebo přímo řediteli Oblastní charity Hodonín.Klientky AD mohou podávat stížnosti v provozní části AD tř. Dukelských hrdinů 1715/57 (dále zařízení 1) a 17. listopadu 3870/5 (dále zařízení 2) |
| **Jaké jsou kontakty na odpovědné osoby?** | **Vedoucí Domova pro matky s dětmi Hodonín** - Bc. Zdislava Šottlová,tel.: 737 234 082, email: zdislava.sottlova@hodonin.charita.cz**Ředitel Oblastní charity Hodonín** – Bc. Václav Salajka,tel.: 737 234 099, email: vaclav.salajka@hodonin.charita.cz |
| **Co následuje po podání stížnosti?** | Pokud si to přejete, bude s Vámi stížnost písemně sepsána. Celá situace bude prošetřena, přičemž jsou shromážděna fakta od vás, zaměstnanců, z dokumentace a od případných svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Nejpozději do 30 dnů budete vyrozuměn/a o tom, jak byla vaše stížnost vyřízena.Evidence stížností je vedena vedoucí AD v **Knize evidence stížností**. Kniha je uložena v kanceláři vedoucí AD. Pro evidenci a zaznamenávání stížnosti je použit **Formulář pro vyřizování stížností.** |
| **Co mám dělat, když si nechci stěžovat osobně?** | Máte možnost vhodit svoji stížnost do schránky připomínek, návrhů a stížností, která je v zařízení 1 umístěna v provozní části pod schody do prvního patra a v zařízení 2 na levé straně při vstupu do společných prostor. Schránka je vybírána pravidelně1x týdně (na zařízení 1 v pátek, na zařízení 2 v úterý).Stížnost můžete také zaslat písemně na adresu služby – Tř. Dukelských hrdinů 1715/57, Hodonín 695 01. Dále máte možnost zvolit si pro podání a vyřízení stížnosti zástupce, kterému důvěřujete. O řešení stížnosti je pak informován Vámi zvolený zástupce. |
| **Co mám dělat, když nechci stížnost podepsat?** | Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat. Anonymní stížnost bude vyřešena stejně jako stížnost podepsaná. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky připomínek, návrhů a stížností, a to na pracovišti, kde jste stížnost podali. |
| **Kam se mohu dále obrátit, pokud nebudu spokojen/a s vyřízením stížnosti?** | Když nebudete spokojen/a se způsobem řešení, a to ani po podání všech Vašich připomínek, můžete se obrátit na: * **Ředitel DCH Brno** - Ing. Pavel Kolmačka, tel.: 538 700 950,

e-mail.: pavel.kolmacka@brno.charita.cz* **Zřizovatel DCHB -**  Biskupství brněnské, Petrov 8, 601 43 Brno, Mons. Pavel Konzbul, tel.: 533 033 111,email: brno@biskupstvi.cz
* **Vedoucí odboru sociálních věcí a školství v Hodoníně** –

Mgr. Michaela Klepáčová, tel.: 518 316 458, 724 284 025, email: klepacova.michaela@muhodonin.cz* **vedoucí odboru sociálních věcí Jihomoravského kraje** –

PhDr. Petr Horehleď, tel.: 541 651 131, email: horehled.petr@jmk.cz* **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
* **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz.
 |

„Podpora vybraných služeb sociální prevence na území Jihomoravského kraje“, reg.č. CZ.03.02.01/00/22\_003/0000319, z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Jihomoravského kraje prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost+