**Postup pro podání a vyřizování stížností**

Zkrácená verze pro uživatele a jejich blízké

Pokud jste s něčím nespokojeni nebo se Vám něco nelíbí, máte právo podat

 **STÍŽNOST**.

Můžete tak učinit sami nebo prostřednictvím zvoleného zástupce (např. příbuzný, přítel, jiný klient,)

### Na co si můžete Vy nebo Váš zástupce stěžovat:

 Na způsob a kvalitu poskytování služby jako je například:

* na přístup personálu, způsob komunikace, chování zaměstnanců,
* na porušení Vašich práv,
* na prostředí,
* na organizaci a dostupnost služeb,

### Jak podat stížnost?

* **Písemně** (můžete ji vhodit do **Schránky důvěry**, která je umístěna v prostorách ParaCENTRA Fenix), budova DEF
* **Ústně** kterémukoliv zaměstnanci,
* **E-mailem nebo telefonicky** kterémukoli zaměstnanci,
* **Všechny tyto stížnosti mohou být anonymní**,

### Jak se stížnosti řeší?

Všechny stížnosti se evidují u vedoucí sociální rehabilitace.

Stížnost bude prořešena do 30 dnů od jejího podání.

 O výsledku budete informováni ústně i písemně. U anonymních stížností bude výsledek zveřejněn na nástěnce organizace.

### Co dělat, pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

**Pokud nesouhlasíte s řešením stížnosti, můžete se obrátit na nezávislé instituce:**

 **Jihomoravský kraj**
Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno
Telefon: 541 651 111
Web: www.kr-jihomoravsky.cz

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
E-mail: posta@mpsv.cz
Web: www.mpsv.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39, 602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz
Web: www.ochrance.cz

**Stížnosti jsou pro nás cenným zdrojem informací a pomáhají zkvalitnit poskytované služby.**