**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Tato pravidla poskytují návod k podávání stížností na poskytování služby Týdenního stacionáře Dobromysl, registrační číslo služby: 6712514, jehož zřizovatelem je Společenství Dobromysl.

Stížnosti jsou chápány jako připomínky a zpětná vazba pro poskytovatele, které slouží ke zlepšení kvality služby a slouží k zamyšlení se nad vytvářením obrazu sociální služby v očích veřejnosti.

**Jakým způsobem a na jaké instituce lze stížnosti podat**

1. **Poskytovateli sociální služby**

Písemně poštovní službou na adresu sídla poskytovatele: Společenství Dobromysl, Srbeč 39, 270 65

Elektronickou poštou: [info@dobromysl.info](mailto:info@dobromysl.info)

Vložením do poštovní schránky na adrese sídla poskytovatele.

Telefonickou formou: 313 562 331, 603 938 190

Ústní formou vedení stacionáře na adrese: Společenství Dobromysl, Srbeč 39, 270 65

Uložením do schránky stížností ve společenské místnosti v 1. patře stacionáře.

1. **Instituce zabývající se ochranou práv**

Krajský úřad Středočeského kraje – odbor soc.věcí: Zborovská 11, Praha 5, 150 00

MPSV: Na Poříčním právu 1, Praha 2, 128 01

Ochránci lidských práv: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno 3.

Českému helsinskému výboru: Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

**Kdo je oprávněn podávat stížnost**

Veřejnost, zaměstnanci organizace, uživatelé a jejich blízké osoby.

Stížnost lze podat i anonymně. Stížnosti na vedoucí týdenního stacionáře lze podat statutárnímu zástupci organizace: Ing. Martin Keder, Nad Okrouhlíkem 2291/5, Praha 8 a kontrolnímu výboru spolku: Lucie Šlajchrtová, Okružní 370, Slaný, 274 01, Ivana a Miroslav Šalanští, Kly 60, 277 41

**Postup pro vyřizování stížností**

Při řešení stížností dbáme na střet zájmů, kompetentní osoby vyřizují stížnosti v nejkratším možném termínu, dle povahy stížnosti. Pověřený pracovník posoudí a prošetří všechny okolnosti stížnosti, její oprávněnost, důvodnost a vypracuje návrh opatření k odstranění kritizovaných nedostatků. Obecně platná lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.

V případě známé identity stěžovatele je taková osoba písemně vyrozuměna o přijetí stížnosti a o jejím výsledku a opatřeních.

V případě anonymních stěžovatelů ze strany veřejnosti jsou výsledky a opatření vyvěšeny na facebookové stránce organizace: [www.dobromysl.info/aktuality](http://www.dobromysl.info/aktuality).

V případě anonymních stěžovatelů z řad uživatelů či zaměstnanců jsou opatření zveřejněna na nástěnkách stacionáře v přízemí a v 1. patře, při společných setkáních, na poradách a supervizních setkáních. Při zveřejnění se dbá na ochranu lidských práv a osobních údajů dotčených osob.

Pokud je součástí vyřízení stížnosti i finanční nebo materiální kompenzace, je součástí vyřízení stížnosti i dohoda o kompenzaci v písemné podobě se stanovenou lhůtou plnění.

Uživatel vždy dostane na svou stížnost odpověď, a to takovým způsobem, který je pro něj srozumitelný. Na základě žádosti stěžovatele zachováváme mlčenlivost o jeho totožnosti.

V TSD je možno se proti vyřízení stížnosti odvolat a požadovat přešetření stížnosti.

Požadovat přešetření stížnosti lze i u vedení týdenního stacionáře, u statutárního orgánu a

kontrolního orgánu spolku (adresy viz výše).

V případě stížností týkajících se organizace, si lze stěžovat u **registrujícího orgánu:**

**Krajský úřad Středočeského kraje,** dále se lze odvolat na tyto instituce:

**Ochránci lidských práv**: Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno 3.

**Českému helsinskému výboru**: Český helsinský výbor Jelení 5 118 00 Praha 1

**MPSV:** Na Poříčním právu 1, Praha 2, 128 01

**Krajský úřad Středočeského kraje – odbor sociálních věcí:** Zborovská 11, Praha 5, 150 00

**Linka sociální pomoci**

Dokumentace podléhá pravidlům archivace a nakládání s citlivými údaji osob – 5 let, poté je dokument skartován.

Aktualizace vedení stacionáře květen 2020