**POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Máte právo stěžovat si, podávat připomínky a návrhy**

Můžete si stěžovat osobě, které důvěřujete – vedoucí služby, klíčovému pracovníkovi, sociální pracovnici, panu řediteli (při pravidelných návštěvách v Domu).

Stěžovat si můžete Vy nebo si můžete zvolit tlumočníka z řad svých blízkých nebo zaměstnance Charitního domu Nivnice nebo v budově sídla Charity Uherský Brod.

Stížnost může být formou:

**PÍSEMNOU** - dopisem do schránky pro Přání a stížnosti nebo do Knihy přání a stížností umístěných u hlavního vchodu do CHD a v jídelně, nebo emailem.

**ÚSTNÍ** – telefonicky, osobně.

Stížnost může být podepsaná, či anonymní. Řeší ji ti, kterým jsou adresovány např. vedoucí služby, sociální pracovnice, pan ředitel.

Stížnosti budou řešeny a odpověď se dozvíte písemnou či osobní odpovědí, u stížností anonymních bude odpověď zprostředkována každému z klientů. Dle závažnosti bezodkladně nebo nejpozději do 30 dnů.

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se odvolat na následující místa.

Řediteli Charity Uh.Brod  **- 572 630 648**

Řediteli arcidiecézní charity  **- 585 229 380**

Arcibiskupovi **- 587 405 411**

Krajskému úřadu Zlín **- 577 043 312**

Ombudsmance  **- 542 542 888**

**Nebojte se stěžovat si, podávat náměty, abychom Vám mohli službu poskytnout co nejlépe. Pracovníci Vás nesmí kvůli podané stížnosti nijak znevýhodňovat**