**Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností uživatelů**

Uživatel má **právo si stěžovat na kvalitu nebo na způsob poskytování služby**, či nerespektování svých práv při poskytování Služby. Stížnost, námět nebo připomínku může přijmout každý zaměstnanec Charity Šumperk. **Ústní, písemná, telefonická stížnost** může být i **anonymní**.

Stížnost můžete předat:

* vedoucí sociálních služeb - tel. 734 362 541,

E-mail: vedouci.sluzeb@sumperk.charita.cz

* kterémukoli pracovníkovi Charity Šumperk.

Stížnost je vždy evidována u Poskytovatele v ,,Knize stížností, připomínek a pochval,“ lhůta na její vyřízení je 30 dní.

Uživatel je o způsobu řešení stížnosti vždy informován písemně. Písemné vyřízení stížnosti či připomínky se předá uživateli prostřednictvím České pošty popř. přes zaměstnance Charity Šumperk.

Pokud uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na

* ředitele Charity Šumperk – tel. 583 216 747, [reditel@sumperk.charita.cz](mailto:reditel@sumperk.charita.cz)
* Arcidiecézní Charitu Olomouc, adresa: Křížkovského 6, 772 00 Olomouc; tel.: 585 229 380
* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno;
* MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 posta@mpsv.cz

Pro podání a vyřízení stížnosti si uživatel může také zvolit svého zástupce (např. rodinný příslušník, přítel, známý apod.).

K podání anonymní stížnosti slouží **Schránka stížností a připomínek**, která je umístěná na budově Charity v Šumperku, Hanušovicích, Rudě nad Moravou a na DCHB ve Vikýřovicích.

Níže přiložený formulář slouží pro zapsání případné stížnosti, připomínky či námětu na poskytovanou Službu. Vyplněný formulář je možný předat jakémukoliv pracovníkovi Charity Šumperk, zaslat na sídlo organizace poštou nebo vhodit do schránky stížností a připomínek.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Charita Šumperk**  **Jeremenkova 7, 787 01 Šumperk** | | | Datum: |
| **Stížnost, připomínka, námět** | | | Značka: |
| Vyřizuje: |
| Přijal: | |  | Forma: |  |
| Předmět | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |