**Jak podat stížnost – informace pro klienta Domova sociální péče Hagibor**

Každý klient Domova sociální péče Hagibor (dále DSPH) má právo na podání stížnosti (ústní, písemné), a to u jakéhokoliv zaměstnance DSPH nebo přímo u zřizovatele. **Podávání a vyřizování stížnosti se řídí interním pravidlem DSPH ,,Pravidlo podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v DSPH“, jehož plné znění je k dispozici všem klientům na recepcích jednotlivých oddělení v rezidenční části budovy, u sociálních pracovníků, v sekretariátu.**

Klient v případě podání stížnosti nebude vystaven negativnímu přístupu a hodnocení. Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

**Stížnost může podat:**

* klient osobně (nebo si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce)
* zákonný zástupce klienta
* rodinný příslušník klienta
* fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta.

Pokud je stížnost podána ústní formou a je možné ji na místě vyřešit, bude vnímána jako připomínka a nebude dále řešena jako stížnost. V případě závažnosti ústní stížnosti bude tato sepsána a dále řešena dle pravidel řešení stížnosti. **Pokud klient nebo další osoba viz výše, nechce stížnost předat formou osobního kontaktu, může použít schránky s označením ,,Schránka důvěry – podněty, pochvaly, stížnosti“ umístěné v budově DSPH. Tyto schránky slouží i pro podávání anonymních stížností.**

**Lhůta k vyřízení stížnosti**

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle však do 28 dnů ode dne doručení zápisu. V případě, že nelze stanovený termín dodržet, informuje pracovník pověřený vyřízením stížnosti stěžovatele a ostatní účastníky o důvodech a o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti.

**Odvolání na vyřízení stížnosti**

V případě, že stěžovatel nebo jeho zástupce mají pocit, že stížnost nebyla vyřízena k jejich plné spokojenosti, mohou se obrátit na:

Zřizovatele: Židovská obec v Praze, Maiselova 18, 110 00 Praha 1

e-mail: sekretariat@kehilaprag.cz

Veřejného ochránce práv: kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor: Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)