

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Kdo může podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby

- uživatel, který službu využívá
- osoba, která služby využívala a již je nevyužívá, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti
- zákonný zástupce, opatrovník, zástupce člena domácnosti (dle § 49 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů) nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba zmocněna osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba

Jakým způsobem lze stížnost podat

Podnět, připomínku nebo stížnost lze podat s uvedením jména nebo anonymně:

- Osobně (ústně např. vedoucí služby, řediteli, sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách)
- Písemně (poštou nebo vložením do schránky stížností, předáním pracovníkovi, zasláním po osobě blízké)
- Telefonicky (pracovníkovi, který stížnost sepíše)
- Elektronicky (emailem na adresu služby)
- V zastoupení (možnost zvolit si zástupce při vyřizování stížností)
- Anonymně (poštou, vložením do schránky stížností)

Kam lze stížnost zaslat

- stížnost můžete **zaslat poštou** na adresu:
Charita Valašské Klobouky
Školní 944
766 01 Valašské Klobouky
- **osobně vhodit** do **poštovní schránky Charity Valašské Klobouky** na výše uvedené adrese, schránka Charity Valašské Klobouky je umístěna ve vchodu do domu se sídlem organizace
 - o případně vhodit do **schránky služeb Charity Valašské Klobouky**, které jsou umístěny na adresách:
 - Charitní pečovatelská služba Brumov-Bylnice, adresa: 1.května 1104, 763 31 Brumov-Bylnice
 - Denní stacionář Brumov-Bylnice, adresa: Podzámčí 862, 763 31 Brumov-Bylnice
- zaslat **elektronicky**
 - o na e-mailovou adresu info@valklobouky.charita.cz
 - o do **datové schránky**: gx79jcg

Kdo stížnost vyřizuje a jakým způsobem

Každý nový podnět, připomínka nebo stížnost je řádně zaevidována a následně řešena vedoucí služby, případně pověřeným pracovníkem. K tomuto slouží formulář Evidence stížností; tato Evidence je číslována.

Posloupnost postupu vyřizování stížností: vedoucí sociální služby, následně ředitel nebo jím pověřený pracovník.

Stěžovatel má právo pod dohledem sociální pracovnice nahlédnout do dokumentace vztahující se ke své stížnosti a nechat si z ní pořídít kopii. Kopii požádá výhradně sociální pracovnice služby.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Termín vyřizování podnětů, připomínek a stížností je do 30 dnů od oznámení (nalezení). Stěžovatel služby má právo být účasten při projednávání stížnosti a na vlastní žádost být informován o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny vedle schránky na připomínky a stížnosti.

Kontakty, na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s výsledkem řešení stížnosti

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením podnětů, připomínek a stížnosti ze strany vedoucí služby, může se obrátit na ředitele organizace nebo níže uvedené kontakty.

Ředitel Charity Valašské Klobouky:

Tel.: 739 524 368, info@valklobouky.charita.cz

Adresa: Školní 944, 766 01 Val. Klobouky

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti nebo jestliže nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se stěžovatel obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních služeb Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2	tel.: 221 921 111	posta@mpsv.cz
--	-------------------	--

Další odvolávací orgány

Jestliže stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, má právo se obrátit na zřizovatele organizace nebo instituce sledující dodržování lidských práv a základních práv a svobod:

Arcibiskupství olomoucké Wurmova 9, 771 00 Olomouc	tel.: 587 405 111	ado@ado.cz
Arcidiecézní charita Olomouc Křižkovského 6/505, 779 00 Olomouc	tel.: 585 229 380	reditel@acho.charita.cz
Charita Česká republika Vladislavova 1460/12, 110 00 Praha 1	tel.: 296 243 330	sekretariat@charita.cz
Zlínský kraj – Odbor sociálních věcí třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín	tel.: 577 043 111	podatelna@zlinyskykraj.cz
Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno	tel: 542 542 888 tel: 542 542 111	podatelna@ochrance.cz