

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost může podat:

- klient služby, nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník, zmocněnec
- osoba blízká uživateli (rodinný příslušník, přítel, důvěrník)
- Jakákoliv jiná osoba, která se domnívá, že došlo k pochybení při poskytování sociální služby.

Jak podat stížnost

- **písemně** – osobně, poštou či emailem
- **ústně** – osobně vedoucímu pracovníkovi, klíčovému pracovníkovi, či jinému odpovědnému zaměstnanci)
- **Anonymně** – vhozením stížnosti do schránky, která je dostupná v zařízení

Komu a kde podat stížnost

- pracovníkovi, který vykonává službu
- Vedoucí CHD Vlčnov: tel. +420 724 651 258
- Sociální pracovnice CHD Vlčnov: tel. +420 731 697 205
- emailem: vlcnov@uhbrod.charita.cz
- Vlčnov 1251, 68761 Vlčnov (poštovní schránka u vstupu nebo schránka na stížnosti uvnitř zařízení)

Dále se můžete obracet na:

- Ředitele Charity Uh. Brod: tel. +420 572 630 648, reditel@uhbrod.charita.cz
- Mariánské nám, 13, 688 01 Uherský Brod
- Ředitel ACHO: tel. 585 229 380, info@acho.charita.cz, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
- Arcibiskup Olomoucký: tel. 587 405 411, ado@ado.cz, Wurmova 9, 771 01 Olomouc
- Krajský úřad Zlínského kraje, Odbor soc. věcí: tel. 577 043 111, podatelna@zlinskykraj.cz, třída Tomáše bati 21, 761 90 Zlín
- Ministerstvo práce a sociálních věcí: tel. 950 191 111, posta@mpsv.cz, Na Poříčím právu 1/376, 128 00 Praha 2
- Ombudsman – Ochránce lidských práv: tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, Údolní 39, 602 00 Brno

- Vaši stížnost budeme řešit neodkladně a v co nejkratší době (nejdéle však do 30 dní). Stížnost formulujte přesně a tak, aby bylo zřejmé, koho se týká a kdo je autorem (v případě anonymní stížnosti neuvádějte).
- Vyřízení stížnosti: písemná stížnost bude vyřízena **písemně**; ústní stížnost je vyřízena písemně pouze pokud si to stěžovatel přeje, o vyřízení ústní stížnosti je učiněn zápis; vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v prostorách služby po dobu 14 dní.
- V případě dlouhodobé nemoci vedoucího služby vyřizuje stížnost jeho zástupce nebo ředitel Charity UB.
- Každý stěžovatel má právo na odvolání.
- Pracovní tým CHD Vlčnov přijaté stížnosti analyzuje na svých pracovních poradách (ze kterých je učiněn zápis); zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.